

**ORGANIZACIÓN DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA CASA
FRENOS Y MUELLES, LA CUAL BRINDA APOYO A LAS DEMAS AREAS
PARA SU FUNCIONAMIENTO EMPRESARIAL**

LINA MARIA MARMOLEJO SANDOVAL

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI
2008**

**ORGANIZACIÓN DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA CASA
FRENOS Y MUELLES, LA CUAL BRINDA APOYO A LAS DEMAS AREAS
PARA SU FUNCIONAMIENTO EMPRESARIAL**

LINA MARIA MARMOLEJO SANDOVAL

Pasantía para optar el título profesional en Administración de Empresas

**Director académico:
Ms. MARÍA EUGENIA TORRES
Ingeniera Industrial
Docente de la facultad de Administración de Empresas**

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI
2008**

Nota de aceptación:

Aprobado por el Comité de Grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad Autónoma de Occidente para optar al título de Profesional en Administración de Empresas.

JAVIER OTERO

Jurado

JULIO CESAR LONDOÑO

Jurado

Santiago de Cali, Julio 29 de 2008

Este proyecto se lo dedico a mi madre Gladys Sandoval Cabrera, quien con su esfuerzo, amor y tolerancia ha logrado hacer de mí, lo que soy ahora, un gran ser humano y una excelente profesional, gracias por ser madre, padre y amiga siempre me sentiré orgullosa de ti, gracias a Dios quien es el que ha permitido que esto esté sucediendo, el alcanzar mi sueño más importante y por ultimo pero no menos a mis hermanos que siempre estuvieron ahí...

“Lina María Marmolejo Sandoval”

AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento más sincero a mi directora de proyecto María Eugenia Torres quien con su dedicación, paciencia y conocimientos fue mi guía durante la realización de este trabajo.

A la empresa **CASA FRENOS Y MUELLES** a su gerente general Carlos Hernando Gómez quien me permitió ser parte de su organización para poner en práctica los conocimientos aprendidos a lo largo de mi carrera.

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	11
INTRODUCCION	12
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
2. OBJETIVOS	14
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	14
3. JUSTIFICACION	15
4. MARCOS DE REFERENCIA	16
5. METODOLOGIA	21
6. CASA FRENOS Y MUELLES	23
7. PROCESO DE INTERVENCION	27
8. ACTIVIDADES Y PROCESOS	34
9. LINEAMIENTOS ORGANIZACIONALES	40
10. PARAMETROS FUNCIONALES	43
11. CONCLUSIONES	66
12. RECOMENDACIONES	67
BIBLIOGRAFIA	68
ANEXOS	69

LISTA DE CUESTIONARIOS

	Pág.
Cuestionario 1. Medir el trabajo en equipo realizado por los empleados de casa frenos y muelles	27

LISTA DE FORMATOS

	Pág.
Formato 1. Entrega de dotación	35

LISTA DE GRAFICOS

	Pág.
Grafico 1. Sede Principal CASA FRENOS Y MUELLES	23
Grafico2. Sucursal CASA FRENOS Y MUELLES	23
Grafico 3 Resultado cuestionario pregunta No. 3	28
Grafico 4 Resultado cuestionario pregunta No. 4	28
Grafico 5 Resultado cuestionario pregunta No. 5	29
Grafico 6. Resultado cuestionario pregunta No. 6	29
Grafico 7. Resultado cuestionario pregunta No. 7	30
Grafico 8. Resultado cuestionario pregunta No.8	30
Grafico 9. Resultado cuestionario pregunta No. 9	31
Grafico 10. Resultado cuestionario pregunta No.10	31
Grafico 11. Resultado cuestionario pregunta No. 11	32
Grafico 12. Resultado cuestionario pregunta No. 12	32
Grafico 13. Resultado cuestionario pregunta No. 13	33
Grafico 14. Diseño del carnét	36
Grafico 15. Rotulo del área de Gerencia general	36
Grafico 16. Rotulo del área de Contabilidad	37
Grafico 17. Rotulo del área de Recepción	37
Grafico 18. Rotulo del área de Recursos Humanos	37
Grafico 19. Rotulo del área del Almacén	37

Grafico 20. Rotulo del área de Compras y Cartera	38
Grafico 21. Organigrama de la empresa	41
Grafico 22. Mapa de procesos	44
Grafico 23. Áreas funcionales	40

RESUMEN

Este proyecto contiene el trabajo de campo realizado en el área administrativa de la empresa Casa Frenos y Muelles con el fin de realizar las respectivas recomendaciones a las falencias de orden administrativo que incidían negativamente en el desempeño de la empresa.

En el documento se presenta el detalle de cada uno de sus procesos administrativos evaluados, los actores en cada uno de los roles administrativos identificados, y las funciones específicas de cada cargo.

Con lo expuesto también se pretendió demostrar la importancia que adquiere este tipo de proyectos de intervención, principalmente en las micro y pequeñas empresas que presentan diferentes conflictos en la parte organizacional. También se pretendió brindar una estrategia que permita el reconocimiento de todas aquellas características propias de un cargo, lo cual conlleva al mejoramiento del desempeño laboral dentro de la organización pues de esta forma se mejora la calidad del trabajo, la formación del personal, donde cada uno adquiere; la información pertinente.

Finalmente es importante aclarar que el establecimiento de una estructura organizacional implica la creación de áreas funcionales que van encaminadas a alcanzar sus objetivos. Por lo tanto, se hace necesario contar con un equipo humano que permita alcanzar dichos logros; sin embargo, la manera cómo cada persona realiza su labor dentro de una organización obedece a una serie de características tanto físicas, psicológicas e intelectuales propias de cada puesto de trabajo, lo invita a reflexionar sobre la manera en la cual están fundamentadas dichas características; es decir, que el fortalecimiento de una serie de competencias requeridas para ocupar un cargo no son solo herramientas que nos permite conocer sino también instrumentos que permite la creación de aptitudes o habilidades encaminadas a fortalecer el desempeño dentro de una empresa u organización.

INTRODUCCIÓN

En un mundo cada vez más globalizado y con un mercado cada vez más dinámico y competido, las empresas están obligadas a desarrollar estrategias que permitan generar ventajas competitivas. Es por ello, que cobra cada vez más importancia las estrategias que se ejecuten desde la base administrativa. Incidiendo de esta manera la relación empresa - empleados.

La supervivencia y el éxito empresarial relaciona con el desarrollo de sus empleados, lo cual lleva a una cultura empresarial sana, en la cual prima la comunicación y la productividad.

Existen actualmente varios casos de empresas que han logrado concebir un desarrollo competitivo basado en la relación con sus empleados, uno de los más importantes y ejemplizantes es el de Google, compañía de servicios que logró construir una escuela de formación con sentido de identidad. En Colombia también existen casos exitosos como Crepes And Waffles, Éxito, y Carulla, quienes han desarrollado protocolos de servicios efectivos al cliente basados en la relación estrecha con los empleados.

Conociendo lo anterior, las Pymes están entendiendo que para crecer y destacarse, en el mercado competitivo deben determinar lineamientos estratégicos donde prima la relación laboral.

Es por ello que este proyecto de intervención se enfoca en organizar los procesos administrativos de la empresa Casa Frenos y Muelles, con el fin de establecer la estandarización de procesos y por ende el manual funcional de los cargos ya que como se sabe, parte del éxito de toda empresa reposa en la manera como cada miembro de ella desempeña su labor.

Para lograr lo anterior fue necesario realizar una sensibilización a todo el personal para lograr su compromiso en el éxito de esta pasantía.

Posteriormente se determinaron los lineamientos organizacionales que establecen la gestión administrativa y con ello identificar los procesos que conllevan a especificar los deberes y responsabilidades de cada cargo

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la empresa evaluada, **CASA FRENOS Y MUELLES** se identificó que las actividades ejecutadas en cada cargo se realizaban de manera informal, ejecutando lo determinado por el gerente; es decir, que él decidía qué funciones, deberes y responsabilidades deberían asignarse a los cargos frente a las necesidades que se requerían.

La primera impresión fue que la empresa carecía tanto de procesos administrativos formalmente constituidos así como de una organización funcional que establezca de manera idónea los aspectos más relevantes de cada puesto de trabajo, en la cual se establezcan los requerimientos para las personas encargadas de cada cargo. De esta manera, se manejaba una distribución inadecuada para el establecimiento de cada puesto de trabajo.

Antes de realizar la evaluación para el proyecto, el gerente era quien se encarga del diseño, desarrollo y supervisión de todos los procesos llevados a cabo dentro de la organización, siendo el único responsable de todas las decisiones que se tomaban dentro de ella; en este sentido, no existía una delegación de actividades las cuales permitieran establecer un proceso colectivo para el mejoramiento de la producción.

En la parte operativa cada empleado retoma funciones de otro cargo, según se dé el caso, es decir, que un puesto de trabajo es manipulado por diferentes personas de otras áreas de la organización, lo cual conllevaban a una rotación obligatoria de cargo sin ninguna capacitación formal para ello; generando esto una falta de pertenencia en cada uno de los cargos.

1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

De qué manera la organización de los procesos administrativos de la empresa **CASA FRENOS Y MUELLES** incide en el funcionamiento empresarial?

2. OBJETIVOS

2.1 GENERAL

Organizar los procesos administrativos de la empresa **CASA FRENOS Y MUELLES** los cuales inciden en el funcionamiento empresarial.

2.2 ESPECÍFICOS

- Identificar el proceso de intervención para la sensibilidad al cambio frente a la organización de los procesos.
- Desarrollar lineamientos organizacionales para la gestión administrativa
- Plantear actividades y procesos que permitan el mejoramiento del empleado para con el desarrollo de la empresa.
- Proponer parámetros funcionales para especificar deberes y responsabilidades para cada cargo.

3. JUSTIFICACION

Este proyecto organizo el área administrativa a través de a la implementación de lineamientos funcionales, que permitieron el análisis específico de cada uno de los cargos existentes en la empresa **CASA FRENOS Y MUELLES**, de esta forma se identificaron los procesos requeridos en mejora de la gestión administrativa.

Para ello se trabajaron una serie de herramientas metodológicas, que permitieron recolectar y procesar la información pertinente de cada cargo; teniendo en cuenta la percepción de cada uno de los trabajadores como parte activa de la organización.

De esta forma, cabe resaltar el mejoramiento de la organización lo cual se reflejo en la implementación de los lineamientos organizacionales, los procesos y los parámetros funcionales arrojando resultados positivos para cada uno de los trabajadores; generando así la confianza y la calidad requerida en el momento de prestar cualquier servicio. Además al tener en cuenta los conocimientos en profundidad sobre los procesos realizados por toda la organización generando así confianza y calidad en el momento de prestar cualquier servicio.

La realización de este proyecto permitió a la pasante aplicar de los conocimientos teóricos adquiridos a lo largo de la carrera como Administradora de Empresas, de tal forma que la parte practica vivida en la empresa **CASA FRENOS Y MUELLES**, genero una experiencia laboral significativa.

4. MARCO REFERENCIAL

Para realizar la siguiente intervención se tuvo en cuenta criterios y definiciones como apoyo teórico, para la solución del problema planteado en este proyecto.

4.1 MANUAL FUNCIONES

Es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, sus requisitos, perfiles, incluyendo informes de labores que deben ser elaborados por lo menos anualmente dentro de los cuales se indique cualitativa y cuantitativamente en resumen las labores realizadas en el período, los problemas e inconvenientes y sus respectivas soluciones tanto los informes como los manuales deberán ser evaluados permanentemente por los respectivos jefes para garantizar un adecuado desarrollo y calidad de la gestión¹.

4.2 COMPETENCIAS

“Es la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo que se obtiene, no sólo a través de la instrucción, sino también y en gran medida mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo”².

¹ BELTRÁN PARDO, Luís Carlos profesor, Auditoria en entidades de salud control interno y control de gestión, [en línea] Universidad Nacional sede Bogotá 1997[consultado 20 de marzo de 2008]. [Disponible en Internet]: www.virtual.unal.edu.co/cursos

²DUCCI, María Angélica, “El enfoque de competencia laboral en la perspectiva internacional, [en línea] Seminario 1 internacional en Guanajuato, México 1996 [consultado 15 de marzo de 2008] [Disponible en Internet]: www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/competen/index.htm - 29k

Las citas tonadas a continuación son de (Rodríguez Trujillo Nelson)^ψ

"Spencer y Spencer (1993) consideran que es: "una característica subyacente de un individuo, que está causalmente relacionada con un rendimiento efectivo o superior en una situación o trabajo, definido en términos de un criterio" (p. 9).

"Rodríguez y Feliú (1996) las definen como "Conjuntos de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad".

"Ansorena Cao (1996) plantea: "Una habilidad o atributo personal de la conducta de un sujeto, que puede definirse como característica de su comportamiento, y, bajo la cual, el comportamiento orientado a la tarea puede clasificarse de forma lógica y fiable." (p. 76).

"Guion (citado en Spencer y Spencer) las define como "Características subyacentes de las personas que indican formas de comportarse o pensar, generalizables de una situación a otra, y que se mantienen durante un tiempo razonablemente largo".

"Woodruffe (1993) las plantea como "Una dimensión de conductas abiertas y manifiestas, que le permiten a una persona rendir eficientemente".

"Finalmente, Boyatzis (Woodruffe, 1993) señala que son: "conjuntos de patrones de conducta, que la persona debe llevar a un cargo para rendir eficientemente en sus tareas y funciones".

Probablemente una fuente de confusión con respecto a las Competencias, es que son entidades más amplias y difusas que los constructos psicológicos tradicionales. De hecho, las Competencias combinan en sí, algo que los constructos psicológicos tienden a separar (a sabiendas de la artificialidad de la separación): Lo cognoscitivo (conocimientos y habilidades), Lo afectivo (motivaciones, actitudes, rasgos de personalidad), Lo psicomotriz o conductual (hábitos, destrezas) Lo psicofísico o psicofisiológico.

RODRÍGUEZ TRUJILLO, Nelson, Ph.D. Selección efectiva de personal basada en competencias.[en línea] Universidad Central de Venezuela PsicoConsult C.A. XXVII Congreso Interamericano de Psicología Caracas Venezuela, 1999 [consultado 01 Abril de 2008] [Disponible en Internet]:

www.abacolombia.org.co/postnuke/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=135

Aparte de esto, los constructos psicológicos asumen que los atributos o rasgos son algo permanente o inherente al individuo, que existe fuera del contexto en que se pone de manifiesto, mientras que las Competencias están claramente contextualizadas, es decir, que para ser observadas, es necesario que la persona esté en el contexto de la acción de un trabajo específico.

En este sentido, las competencias pueden definirse de la siguiente manera:

Son características permanentes de la persona, se ponen de manifiesto cuando se ejecuta una tarea o se realiza un trabajo, están relacionadas con la ejecución exitosa en una actividad, sea laboral o de otra índole, tienen una relación causal con el rendimiento laboral, es decir, no están solamente asociadas con el éxito, sino que se asume que realmente lo causan.³

4.2 COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

Para determinar las competencias específicas mencionadas a continuación fueron tomadas de: listado de competencias para evaluar en candidatos y empleados autor: uch - rrhh el portal de estudiantes de rrhh reclutamiento y selección 09 / 2002 , pero lo determinado por la gerencia de la empresa **CASA FRENOS Y MUELLES** para presentar como soporte al proceso de selección se determinaron las siguientes:

“Tolerancia al estrés - Mantenimiento firme del carácter bajo presión y/o oposición. Se traduce en respuestas controladas en situaciones de estrés”.

“Adaptación al cambio. Es la capacidad para enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas y para aceptar los cambios positiva y constructivamente. Las personas que poseen esta habilidad se caracterizan porque: Aceptan y se adaptan fácilmente a los cambios, responden al cambio con flexibilidad, son promotores del cambio”.

“Delegación: Con un plan en mente y con el conocimiento de las competencias de su equipo asigna proyectos y responsabilidades para obtener resultados sobresalientes. Permite a las personas elegir sus métodos y los hace responsables de sus resultados”.

Informe de gestión sobre La importancia del Capital Humano en las Organizaciones, [en línea]. Santiago de Cali: © Área de Recursos Humanos 2007 [consultado 24 de marzo de 2008]. [Disponible en Internet]: www.areasrh.com

“**Liderazgo** - Utilización de los rasgos y métodos interpersonales más apropiados para guiar a individuos o grupos hacia la consecución de un objetivo.”

“**Capacidad de decisión** - Agudeza para tomar decisiones, afirmar opiniones, tomar parte en algo o comprometerse en un asunto o tarea personalmente”.

“**Análisis numérico** - Capacidad para analizar, organizar y presentar datos numéricos, por ejemplo, datos financieros y estadísticos”.

“**Espíritu comercial** - Capacidad para entender aquellos puntos claves del negocio que afectan a la rentabilidad y al crecimiento de una empresa y actuar de manera pertinente para maximizar el éxito”.

“**Escucha** - Capacidad para entresacar la información importante de una comunicación oral. Las preguntas y las reacciones en general demuestran una escucha "activa".

“**Comunicación escrita** - Capacidad para redactar las ideas claramente y de forma gramaticalmente correcta, de manera que sean entendidas sin lugar a dudas.”

“**Iniciativa** - Influencia activa en los acontecimientos en lugar de aceptación pasiva de los mismos, visión de oportunidades en ellos. Da lugar a la acción”.

“**Ética.** Es la interiorización de normas y principios que hacen responsable al individuo de su propio bienestar y, consecuentemente, del de los demás, mediante un comportamiento basado en conductas morales socialmente aceptadas, para comportarse consecuentemente con éstas, las personas que poseen este valor se caracterizan porque: Poseen una intachable reputación y antecedentes, son correctos en sus actuaciones, tienen claramente definida la primacía del bien colectivo sobre los intereses particulares”.

“**Responsabilidad.** Hace referencia al compromiso, a un alto sentido del deber, al cumplimiento de las obligaciones en las diferentes situaciones de la vida. Las personas que poseen este valor se caracterizan porque: Cumplen los compromisos que adquieren, asumen las posibles consecuencias de sus actos y se esfuerzan siempre por dar más de lo que se les pide”.

“Orientación al servicio. Es la disposición para realizar el trabajo con base en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos. Las personas que poseen este valor se caracterizan porque: Poseen un trato cordial y amable, se interesan por el cliente como persona, se preocupan por entender las necesidades de los clientes internos y externos y dar solución a sus problemas, realizan esfuerzos adicionales con el fin de exceder las expectativas de los clientes externos e internos”.

“Orientación a resultados: Dirige o encamina sus acciones a lograr los resultados esperados, gerenciando los recursos disponibles y cumpliendo los compromisos adquiridos”.

“Relaciones interpersonales: Se esfuerza constantemente por ser una persona íntegra, que genera desarrollo personal y organizacional y que inspira confianza. Establece y mantiene relaciones armónicas, afectivas, honestas y efectivas para el logro de sus proyectos”.

“Atención al cliente - Exceder las expectativas del cliente demostrando un compromiso total en la identificación de cualquier problema y proporcionando las soluciones más idóneas para satisfacer sus necesidades”.⁴

⁴ listado de competencias para evaluar en candidatos y empleados, reclutamiento y selección 09 / la enciclopedia libre [en línea] Florida, GESTIOPOLIS: 2002 [Disponible en Internet] www.uch.edu.ar/rrhh

5. METODOLOGÍA

- **TIPO DE INVESTIGACIÓN.** En este proyecto se utilizó una investigación tipo exploratoria porque es considerada como el primer acercamiento científico a un problema, se utiliza cuando éste aún no ha sido abordado o no ha sido suficientemente estudiado y las condiciones existentes no son aún determinantes, a través de la cual se realizó un programa de intervención durante 6 meses, en coordinación con la interventora y la gerencia general.

Dentro de ellas se utilizaron las siguientes técnicas:

- ✓ **Observación.** Se realizó una observación detallada tanto de las acciones llevadas a cabo, por los integrantes del área administrativa y de esta forma poder realizar el proyecto.
- ✓ **Entrevistas.** Con el fin de complementar la información que se obtuvo en las observaciones se realizaron entrevistas semi estructurada a cada uno de los empleados, así mismo la entrevista con el gerente general definió el propósito de cada cargo frente al crecimiento de la empresa.

• DISEÑO DE METODOLÓGICO

A continuación se expresan las acciones relacionadas para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos planteados.

- ✓ **Identificación del proceso de intervención para la sensibilidad al cambio frente a la organización de los procesos.** Se realizaron 12 entrevistas, 4 reuniones grupales para crear un ambiente acorde y evitar así el rechazo al cambio. Como al inicio del proyecto la empresa no tenía organizado sus procesos, sus funciones se diseñó un instrumento que permitió medir el trabajo en equipo.
- ✓ **Planteamiento de actividades y procesos que permitan el mejoramiento del empleado para con el desarrollo de la empresa.** En esta parte del proyecto se realizaron actividades para la atención al cliente ver p.39, igualmente la dotación ver p.35 y la carnetización de los empleados ver p.36, así mismo como la mejora de la información institucional
- ✓ **Desarrollar lineamientos organizacionales.** Con el fin de desarrollar unos lineamientos organizacionales que redunden en la gestión administrativa fue necesario la realización de un organigrama de la empresa, se reunió la información pertinente de las áreas que integran la organización y así formar la

jerarquización de los cargos, de acuerdo con las prioridades en el momento de tomar decisiones para el bienestar de la empresa y los trabajadores. ver p.40

- ✓ **Formulación de parámetros funcionales para especificar deberes y responsabilidades para cada cargo.** Fue necesario entrevistarse con el gerente general para determinar los proyectos de crecimientos y desarrollo de la empresa, de esta forma fue necesario acordar el propósito de cada una de las áreas funcionales y de esta forma facilitar el diseño del manual de funciones. ver p. 43

6. CASA FRENOS Y MUELLES

✓ Reseña Histórico

Es una empresa especializada en servicios de frenos y suspensiones; cuenta con una mano de obra con experiencia de 30 años en el sector. Y es así como el Gerente General (Carlos Hernando Gómez) decidió constituir la misión, visión y filosofía corporativa, para darle a la empresa un valor agregado que fomenta un clima organizacional adecuado para alcanzar un mayor bienestar social y humano para los trabajadores, clientes y proveedores.

Ubicación.

Grafico 1. Sede Principal

Calle 39 No. 3n-78 barrió popular (Cali)

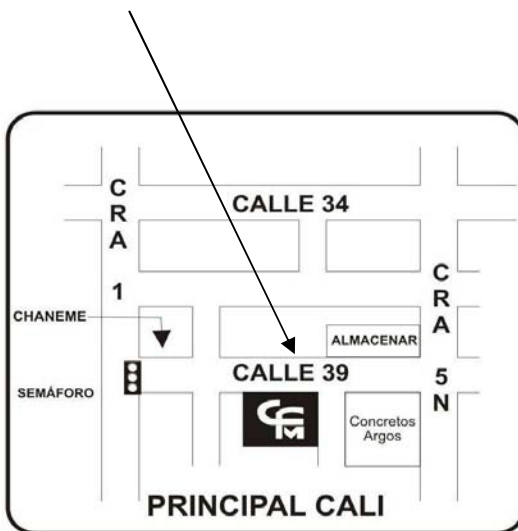
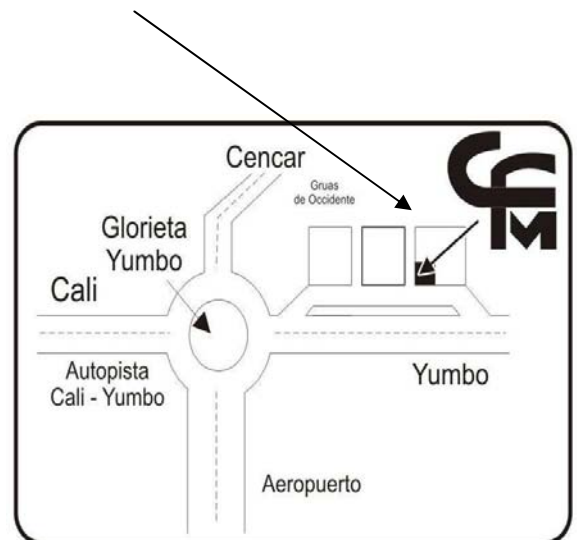


Grafico 2. Sucursal

CENCAR-Yumbo CR. 20f 148-122



✓ Misión

Somos una empresa reconocida a nivel regional, estructuralmente competitiva por su eficacia en sus servicios; Relacionados con el mantenimiento preventivo y correctivo en sistemas de frenos, suspensión, mecánica diesel, reparación de tráiler y soldadura, respaldada por la calidad de sus productos, a costos razonables precios altamente competitivos, motivada por la satisfacción de sus clientes y avivada en el compromiso de sus colaboradores.

✓ **Visión**

Contribuir al desarrollo económico y social de nuestro país convirtiéndonos en una empresa líder en el sur occidente en mantenimiento preventivo y correctivo para vehículos de transporte terrestre. Con calidad y rentabilidad, desarrollando una serie de servicios integrales logrando la satisfacción total de nuestros clientes con ética compromiso y profesionalismo al alcance de todos.

✓ **Servicios**

Reparación y mantenimiento de sistemas de frenos neumático e hidráulico.

Remachado de bandas, rectificado de discos y campanas.

Reparación muelle.

Cambio bujes de bastidores Henrickson.

Reparación de sistemas de dirección y suspensión.

Reparación y alineación de tráileres.

Soldadura y reconstrucción.

Reparación de Quinta ruedas.

Mecánica Diesel.

Almacén Mayorista de repuestos para frenos, suspensión, dirección y tráileres nacionales e importados.

✓ **Principales clientes**

A.j. & Cia

Almacenes la 14 S.A

Almagas de occidente S.A

Autopacífico

Avícola calidad

Avícola Nápoles mejía y CIA. S.C.

Bomberos voluntarios de Cali

C.i.a.t.

Brinks de Colombia S.A.

Calima diesel

Cartón de Colombia

Chaneme comercial S.A

Colgate Palmolive y compañía

Colegio americano

Construcciones dume S.A.

Corporación cultural col. Alemán

Cryogas

Distribuidora la feria de las pinturas

Distrimas

Distriferias & cia.s.en.c

El canelo S.A.

Electrojaponesa S.A
Empresa de energía del pacifico
Energizar Ltda.
Espumas del valle
Eternit pacifico
Fibercol S.A
Fundación servicio juvenil
Garcia rios construtores
Ganga santa Anita
Grasas S.A.
Icoltrans S.A.
Inforesca Ltda.
Jaime sabogal -remolcamos
Javier Novoa Villanueva
Jhon Restrepo y CIA
Juan bedoya y CIA S.C
Mercallantas S.A
Operadores integrales de carga
Organización terpel
Parques y funerarias S.A.
Parea & CIA s.c.s.
Plásticos especiales S.A.
Pollos bucanero
Proavisur
Real transportadora de carga
Probosques Ltda.
Ronal Ltda.
Saferbo S.A
Sultana del valle
Solo camiones
Surenting S.A
Tecnoquimicas
Terpel de occidente
Transportadora la prensa
Transportadora sitramar Ltda.
Transportes agal
Transportes atlas
Transportes cóndor
Vinos de la corte
Transportes maya Ltda.
Transportes Sánchez polo
Ultracargues
Transportes escolares Ltda.

✓ **Distribución de repuestos**
Distribuidores directos de:

RENOSA S.A.
INCOLBESTO
RESORTES HERCULES S.A.
IMAL S.A.
MAHER

✓ **DISTRIBUIMOS LAS MARCAS:**

HENDRICKSON
TIMKEM
MIDLAND
BENDIX
MASAN PARTS
NEK
SAP
SKF

7. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN PARA LA SENSIBILIDAD AL CAMBIO FRENTE A LA ORGANIZACIÓN DE LOS PROCESOS.

Como la organización presentaba una serie de falencias en el área administrativa se entrevisto al gerente general para solicitar información acerca del propósito de dichas áreas, la asignación de funciones para cada cargo, siendo necesario efectuar como prioridad sensibilizar al personal administrativo y comprometerlo a que participaran activamente en su mejoramiento.

A continuación se mostrar el formato utilizado para dicha sensibilización

Cuestionario 1. Medir el trabajo en equipo realizado por los empleados de casa frenos y muelles.

1. ¿Todos los miembros del equipo comparten los objetivos propuestos en la organización?

Si____ **No**____

2. ¿Cada miembro del equipo tiene asignada una función específica?

Si____ **No**____

3. ¿A todos les queda clara la función de los demás?

Si____ **No**____

4. ¿Están asignadas todas las tareas para el cumplimiento del objetivo de la organización?

Si____ **No**____

5. ¿Todos los miembros se sienten integrados en el grupo?

Si____ **No**____

6. ¿Existe un ambiente cooperativo, colaborativo y amistoso en el grupo de trabajo?

Si____ **No**____

7. ¿se organizan encuentros sociables ajenos al trabajo?

Si____ **No**____

8. ¿Cada miembro del grupo tiene un rol específico dentro de este?

Si____ **No**____

9. ¿Todos los miembros se sienten responsables del éxito del equipo?

Si____ **No**____

10. ¿Ante un fracaso se tiende a buscar culpables o se asume en forma grupal?

Culpables _____ Forma Grupal _____

11. ¿Se celebran los éxitos?

Si____ **No**____

El propósito de la aplicación de este cuestionario a 15 de los empleados de **CASA FRENOS Y MUELLES** consistió en recolectar la información pertinente, para reconocer las necesidades y dudas de cada funcionario, respecto a su clima

laboral y de esa forma iniciar con el proceso de cambio, con bases suficientes para lograr implementar exitosamente la organización administrativa.

Resultados del cuestionario

Grafico 3. Resultado cuestionario pregunta No. 3



Grafico 4. Resultado cuestionario pregunta No. 4



Grafico 5. Resultado cuestionario pregunta No. 5

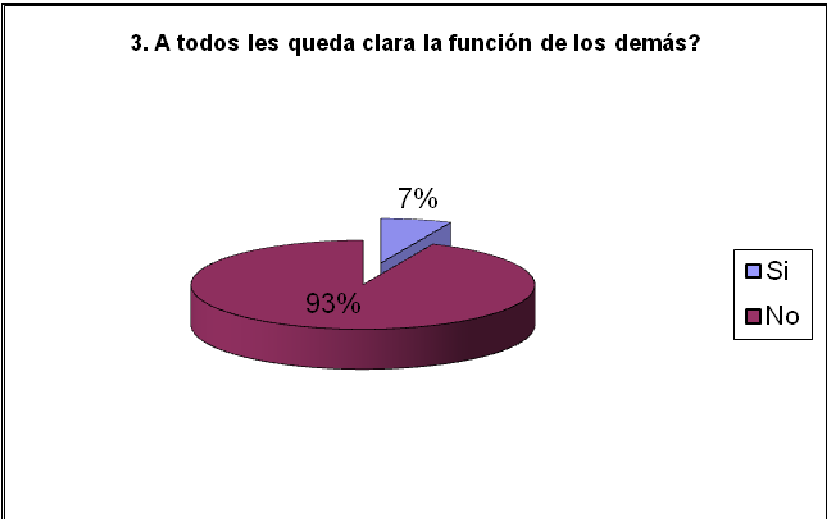


Grafico 6. Resultado cuestionario pregunta No. 6

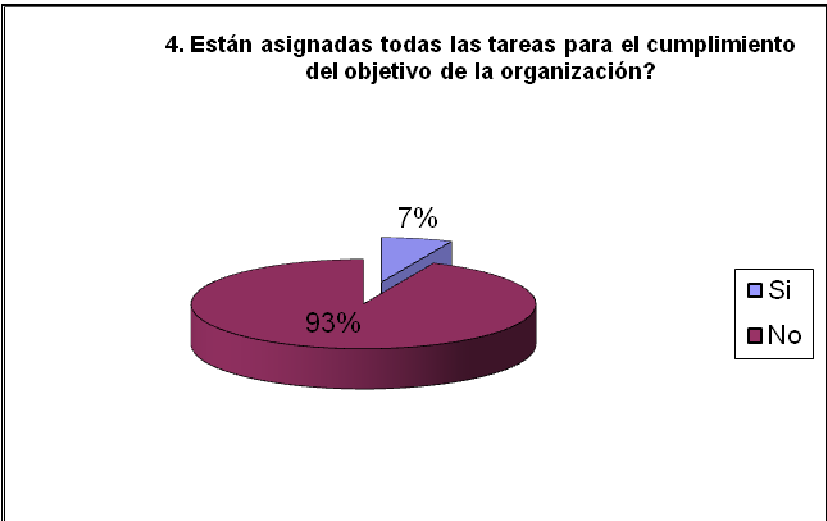


Grafico 7. Resultado cuestionario pregunta No. 7



Grafico 8. Resultado cuestionario pregunta No. 8

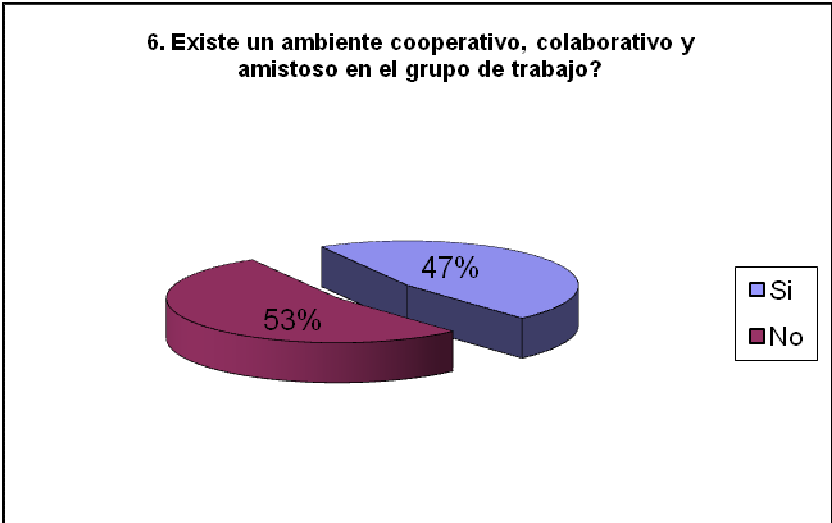


Grafico 9. Resultado cuestionario pregunta No. 9

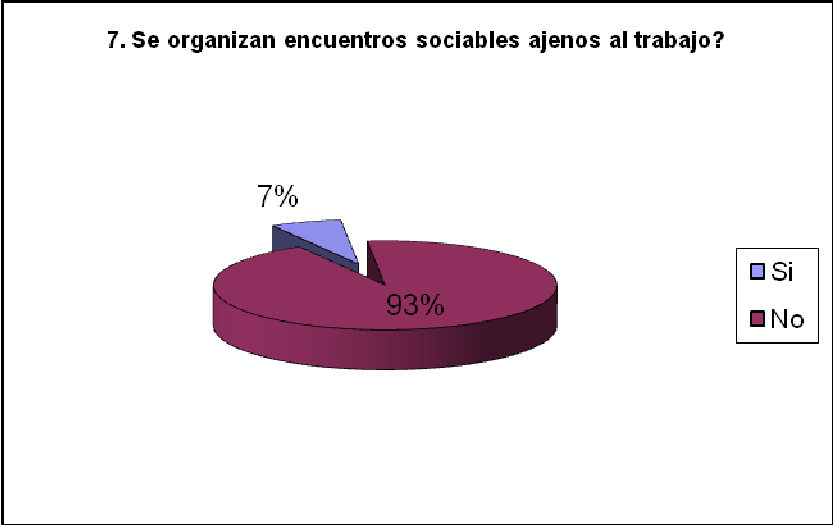


Grafico 10. Resultado cuestionario pregunta No. 10



Grafico 11. Resultado cuestionario pregunta No. 11



Grafico 12. Resultado cuestionario pregunta No. 12

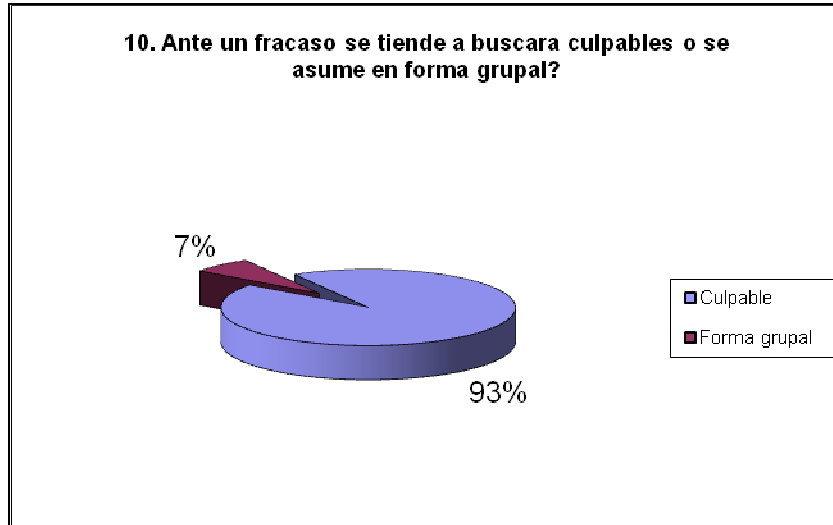
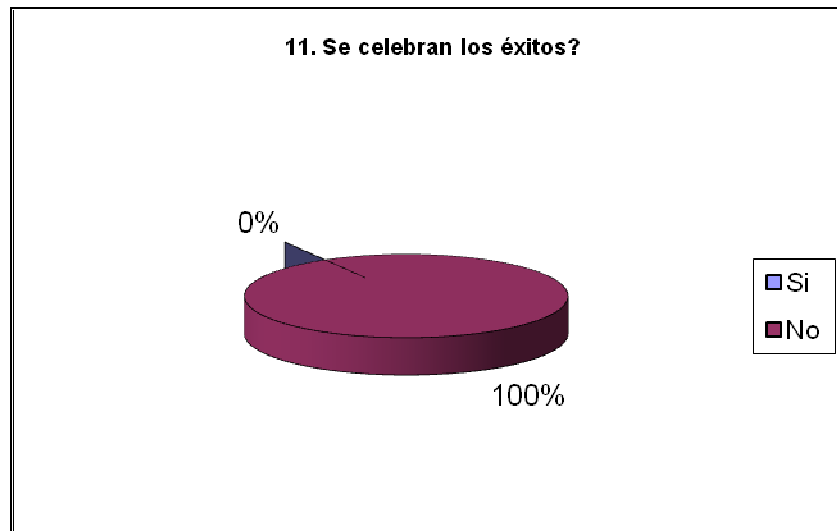


Grafico 13. Resultado cuestionario pregunta No. 13



✓ **RESULTADOS**

Los resultados obtenidos de cada uno de los empleados fue socializados con el gerente de la empresa y después colectivamente con todos los empleados, para después con la participación de los empleados del área. Este fue el primer acercamiento para que los empleados conocieran y se sintieran que son parte fundamental de la empresa.

La información recolectada a partir de este cuestionario nos arrojo que la mayoría de los empleados no tenía claro sus funciones ni mucho menos cómo aplicarlas, a demás no se sentían parte de la organización, lo que quería decir que no tenían ningún sentido de pertenecía para con la empresa, al contrario se sentían como un mueble mas, debido a que no tenían claros sus objetivos y sus alcances de acuerdo al cargo que desempeñaban.

La información procesada fue de muchísimo ayuda para lograr ubicar las falencias y así iniciar el proceso de cambio, para lograr con éxito lo planteado en este proyecto.

8. PLANTEAR ACTIVIDADES Y PROCESOS QUE PERMITAN EL MEJORAMIENTO DEL EMPLEADO PARA CON EL DESARROLLO DE LA EMPRESA.

La organización presentaba una serie de inconformidades respecto al desarrollo de sus servicios, antes de la implementación del proyecto, todo esto manifestaba en el comportamiento de los empleados frente a su desempeño.

A continuación se explican cada una de las actividades las cuales fueron aprobadas por la gerencia general.

- **Realización de actividades de reforzamiento para la satisfacción del personal**

Para poder contribuir a este reforzamiento se efectuaron:

- **Adquirir dotación de uniformes para el personal masculino que brinde así una distinción externa de la empresa.**

La dotación que se les asigno y se les entrego a cada uno de los trabajadores fue requerida por cada uno de los empleados en conjunto con la gerencia y la interventora, la dotación se conformo de:

- ✓ Jean (azul)- cantidad (2) Unidades.
- ✓ Camibuso (Amarillo)- cantidad (2) Unidades.
- ✓ Batola (azul)- cantidad (1) Unidad.

A continuación se enseñara el formato (ver formato 1) que fue utilizado para la entrega de dotación para todos los empleados de la empresa. Realizado por la pasante.

Formato 1. Entrega de dotación

FORMATO ENTREGA DE DOTACION			
		FECHA: DD ____ MM ____ AA ____	
NOMBRE _____			
CARGO _____			
CAMIBUSO	<input type="checkbox"/>	UNIDAD	<input type="checkbox"/>
		CANTIDAD	<input type="checkbox"/>
JEANS	<input type="checkbox"/>	UNIDAD	<input type="checkbox"/>
		CANTIDAD	<input type="checkbox"/>
BATOLA	<input type="checkbox"/>	UNIDAD	<input type="checkbox"/>
		CANTIDAD	<input type="checkbox"/>
CARNET	<input type="checkbox"/>	UNIDAD	<input type="checkbox"/>
		CANTIDAD	<input type="checkbox"/>
_____		_____	
Dpto. Recursos Humanos		Trabajador	
		No. De C.C	

- **Realización y entrega del carnet como medio de identificación como parte de la compañía**

Se realizo el diseño un carnet institucional (ver grafico14) para ser utilizado como documento de identificación corporativa, el cual cumpliría la función de reconocer a cada empleado dentro y fuera de las instalaciones de la empresa, debido que en usualmente se presentan domicilios por parte de los mecánicos y como medida de seguridad industrial en las empresas se debe de ingresar a los talleres con la identificación corporativa.

Se le entrego a cada empleado de la empresa el carnet institucional con la debida información de cada uno de los trabajadores. El diseño fue de la pasante

Grafico 14. Diseño del carnet

The image shows a template for a company identification card. At the top left is a logo consisting of a stylized 'C' and 'M' in yellow and blue. To the right of the logo, the text 'CASA FRENOS Y MUELLES' is written in a bold, blue, serif font. Below this, in a smaller, italicized blue font, is the phrase 'Los Especialistas'. The card has a white background with a blue border. Below the header, there are three horizontal lines for text, labeled 'NOMBRE', 'No. C.C', and 'CARGO' from top to bottom. To the right of these lines is a large, empty rectangular box, likely for a photograph. At the bottom of the card, the address and phone number are printed in a blue, italicized font: 'Calle 39 No. 3n-78 barrió popular tel. 4431843'.

CASA FRENOS Y MUELLES
Los Especialistas

NOMBRE _____

No. C.C _____

CARGO _____

Calle 39 No. 3n-78 barrió popular tel. 4431843

- **Rotulación de las oficinas de acuerdo a cada departamento.**

Debido a la falta de especificación sobre la ubicación de cada área dentro de las instalaciones de la empresa, diseñaron rótulos informativos sobre la manera en que en la empresa se encuentra distribuida facilitando así el reconocimiento de cada área

Grafico 15. Rotulo del área de Gerencia general



Grafico 16. Rotulo del área de Contabilidad



Grafico 17. Rotulo del área de Recepción

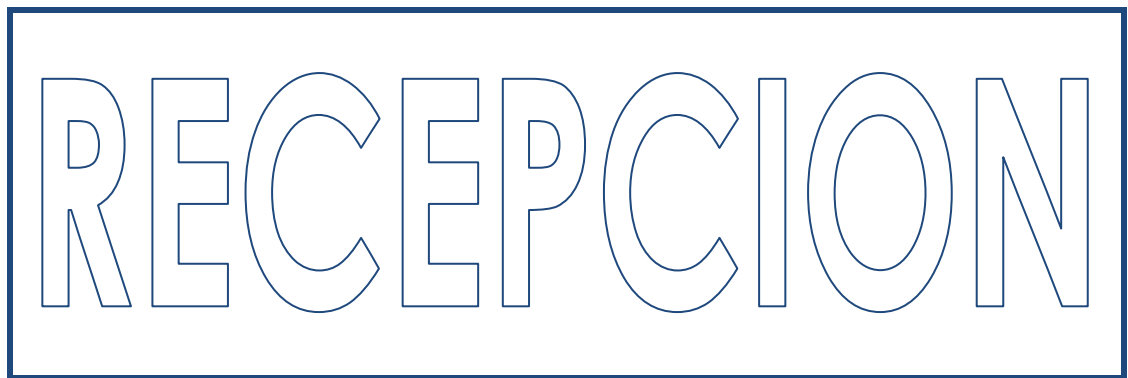


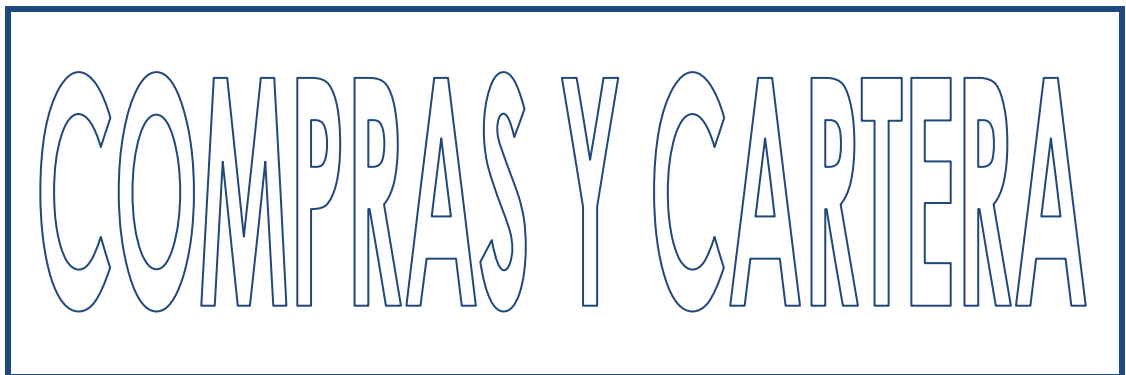
Grafico 18. Rotulo del área de Recursos Humanos



Grafico 19. Rotulo del área del Almacén



Grafico 20. Rotulo del área de Compras y Cartera



- **Presentación Personal.** Fue necesaria una supervisión constante sobre el uso del uniforme, y el porte del carnet institucional, igualmente el del ARP.
- **Información Institucional.** Para poder efectuar la divulgación y socialización de la información fue necesario se realizaron dos carteleras informativas:
 - ✓ **Cartelera institucional:** El objetivo de esta fue el de informar de manera constante a los trabajadores y clientes de la empresa los lineamientos y estrategias organizacionales como la misión, la visión, la filosofía corporativa, el reglamento interno, el organigrama y la lista del personal que la conforman con su respectivo cargo.
 - ✓ **Cartelera de información:** Cuyo objetivo es dar a conocer a los trabajadores y clientes de la empresa noticias de actualidad del medio (frenos y muelles), el calendario, y la frase de la semana. (Motivación y auto ayuda).

- **Convivencia.** Se realizó una convivencia el día domingo 18 de mayo del presente año, a una finca ubicada en la cumbre, con el fin de informar los cambios que la administración está realizando para el mejoramiento y funcionamiento de la empresa donde se les quiso mostrar a todos los trabajadores que los cambios que se estaban realizando eran para el mejoramiento de todos.

Además esta integración laboral reforzó la confiabilidad para que los resultados del proyecto de pasantía fueran un éxito.

✓ **Itinerario**

Salida Cali – la cumbre 7:30 am Bus para 40 personas

Llegada a la finca 9:30 am

Organización y ubicación 10:00am

Entrega de refrigerio No1 (Sándwich con gaseosa)

Palabras del Gerente de la empresa (Información sobre las actividades apoyado por la investigadora y palabras de agradecimiento por la asistencia y participación)

Actividades: Partido de fútbol (Hombres Vs Mujeres)

Partido de fútbol (Hombres Vs Hombres)

Piscina (Juegos varios)

Hora del Almuerzo: 2:00pm (Sancocho de gallina, arroz, ensalada, gaseosa, aguacate)

Actividades: fiesta (música, algo de licor y mucho baile)

Entrega del refrigerio No2 (3 empanadas y gaseosa)

Hora de salida 6:30 pm

Llega a Cali 9:00pm

- **Reforzamiento motivacional a los empleados sobre la atención al cliente.**

Se realizaron 3 charlas con el fin de lograr un mejoramiento, explicando el porqué corresponde tener un buen servicio y lo que ello repercute en el buen nombre de la empresa.

Las charlas se basaron en artículos y lecturas sobre Motivación de los empleados, valores humanos y liderazgo realmente efectivo, para ello se extrajo la información de la pág. web www.winworkconsultores.com/motivacionempleados.

9. LINEAMIENTOS ORGANIZACIONALES.

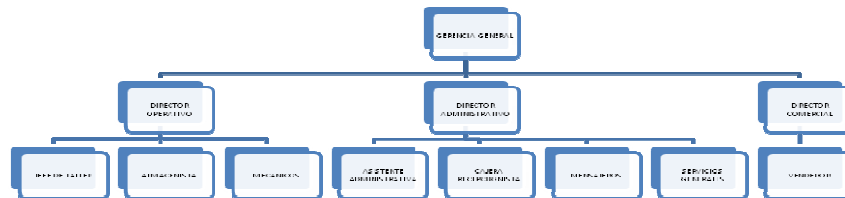
El propósito de este capítulo fue dejarle a la empresa unos lineamientos acordes a las necesidades de la empresa y que faciliten la gestión empresarial.

- **Visión.** Inicialmente se verificó la misión y la visión de la empresa, sobre esta última se hizo una propuesta para modificarla, la cual se aceptó quedando aprobada que se presenta en la página 24.
- **Filosofía corporativa.** En la empresa no se había establecido una filosofía claramente definida, se recurrió a la reseña histórica y se entrevistó al gerente general para poder realizarla.

A continuación se presenta la aprobada por la gerencia general.

- **Filosofía corporativa.** Casa frenos y muelles almacén y taller especializado en el mantenimiento preventivo y correctivo de frenos y suspensión para el área del transporte terrestre tiene como filosofía corporativa: trabajo honesto, con calidad y servicio al cliente que genere la confiabilidad esperada por nuestros clientes con un amplio compromiso de corazón para la realización de nuestras tareas diarias y funciones organizacionales que nos señalan como empresa líder en la búsqueda de transparencia en el área de la mecánica automotriz construyendo un nuevo perfil basado en una serie de requisitos tales como , servicio, calidad, aseo, organización, compromiso, respaldo, infraestructura adecuada para la realización de nuestra actividad económica y sobretodo confianza por la honestidad en nuestro trabajo.
- **El organigrama** La empresa tiene vinculados 35 trabajadores discriminados así: en el área operativa 20 y en el área administrativa 15, el organigrama diseñado para la empresa es por jerarquía, (porque se muestran las relaciones jerárquicas que progresan de arriba a abajo).

Grafico 21. Organigrama de la empresa CASA FRENOS Y MUELLES



✓ **Área operativa:** El área operativa tiene como propósito dentro de la organización dar la entrada, la revisión, la asignación del mecánico y de los repuestos necesarios para lograr la salida de los vehículos satisfactoriamente.

✓ **Área Administrativa:** Esta área tiene como función el de dar apoyo a las demás que conforman la empresa, debido a que es la encargada de los procesos administrativos que son necesarios para mantener stock de inventario, el flujo de caja, los proveedores, la cartera etc.

✓ **Área Comercial:** El área comercial es la encargada de atraer clientes nuevos, ya sean corporativos o naturales y mantener la credibilidad y el buen nombre de la empresa fuera de las instalaciones, ya que son la imagen de la empresa en los exteriores.

• Personal de la empresa

NOMBRE	CARGO
JOSE HERALDO MUÑOZ	DIRECTOR OPERATIVO
LUIS HENRRIQUE CHIA	ALMACENISTA
JAMES WALTER	AUX. DIESEL
LENNYI CASTAÑO	AUX. CAJA RECEPCION
MARTHA GIRALDO	ASISTENTE DE GERENCIA Y AUX. CONTABLE
CARLOS ALBERTO MOLINA	AUX. FRENERO
BERTHA ORTEGA	CAFETERIA
CRISTIAN GOMEZ	DIRECTOR COMERCIAL
FAJARDO YESENIA	DIRECTORA ADMINISTRATIVO
CARLOS GOMEZ	GERENTE GENERAL

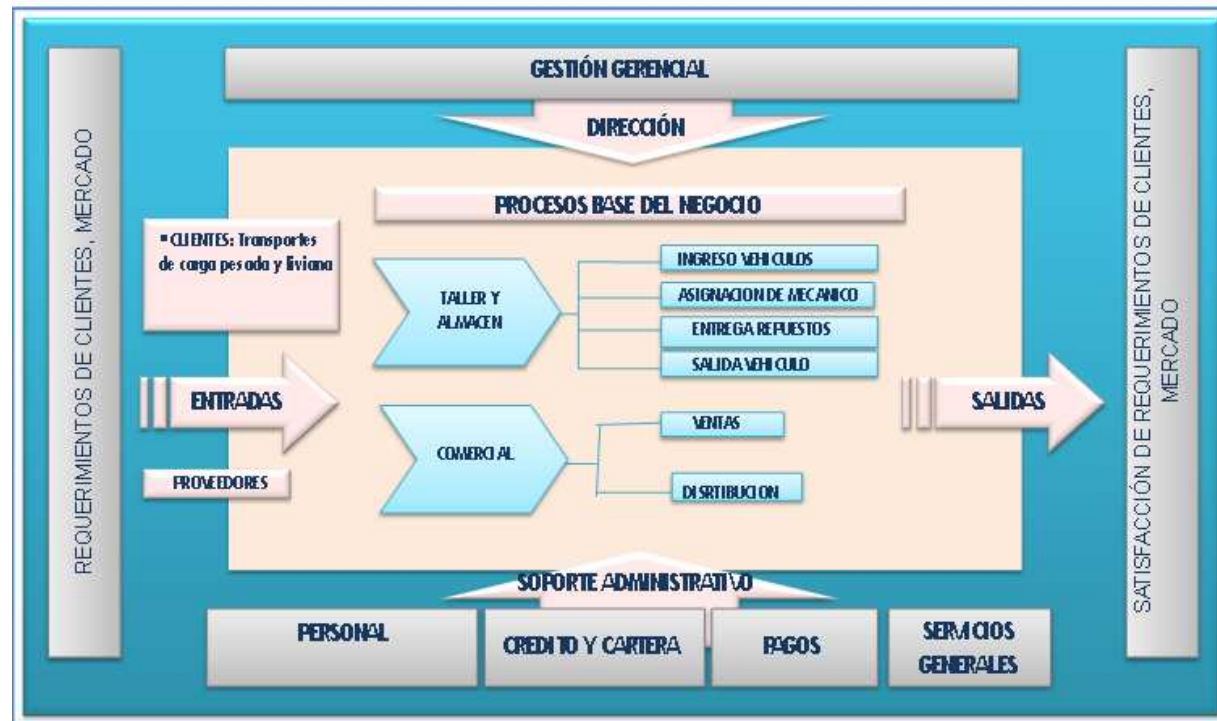
HENRRY NELSON CAEDONA	JEFE DE TALLER
ALEJANDRO VASQUEZ	MENSAJERIA
JHON JAIME RENGIFO	MENSAJERIA
DIOFREDES DIAZ	SEGURIDAD
DOMINGO ANDAZURI	SEGURIDAD
LUIS CHAVEZ	SEGURIDAD
RICARDO LOBOA	SEGURIDAD
MARTHA IBARRA	SEVICIOS GENERALES
GIOVANI RUIZ	TECNICO DIESEL
BORIS PEÑA	TECNICO FRENERO
CRISTIAN CRUZ	TECNICO FRENERO
HECTOR ELIECER SANCHEZ	TECNICO FRENERO
JOSE EMILIO GIRALDO	TECNICO FRENERO
JOSE LUIS MARMOLEJO	TECNICO FRENERO
LEONAEDO LERMA	TECNICO FRENERO
ANDERSON YESID GONZALES	TECNICO MUELLERO
HUMBERTO VALDIVIA	TECNICO MUELLERO
JAIR AMU GONZALIAS	TECNICO MUELLERO
JHON EDWIN BARONA	TECNICO MUELLERO
LUIS ALBERTTO BARRIOS	TECNICO MUELLERO
RIOBERTH LERMA	TECNICO MUELLERO
JAIME ALBERTO AGUIRRE	TECNICO REMACHADOR
BERNARDO BENAVIDEZ	TECNICO SOLDADOR
LUIS HUMBERTO CAMPO	TECNICO SOLDADOR
MILTON CESAR CENTENO	TECNICO SOLDADOR
NELSON EMILIO VALLEJO	TECNICO SOLDADOR

10. PARÁMETROS FUNCIONALES PARA ESPECIFICAR DEBERES Y RESPONSABILIDADES PARA CADA CARGO.

Para poder desarrollar este capítulo fue necesario determinar el mapa de procesos de la organización en el cual se puede determinar la relación directa de las áreas de atención al cliente y sobre todo la función de apoyo del área administrativa, fundamento importante de esta investigación.

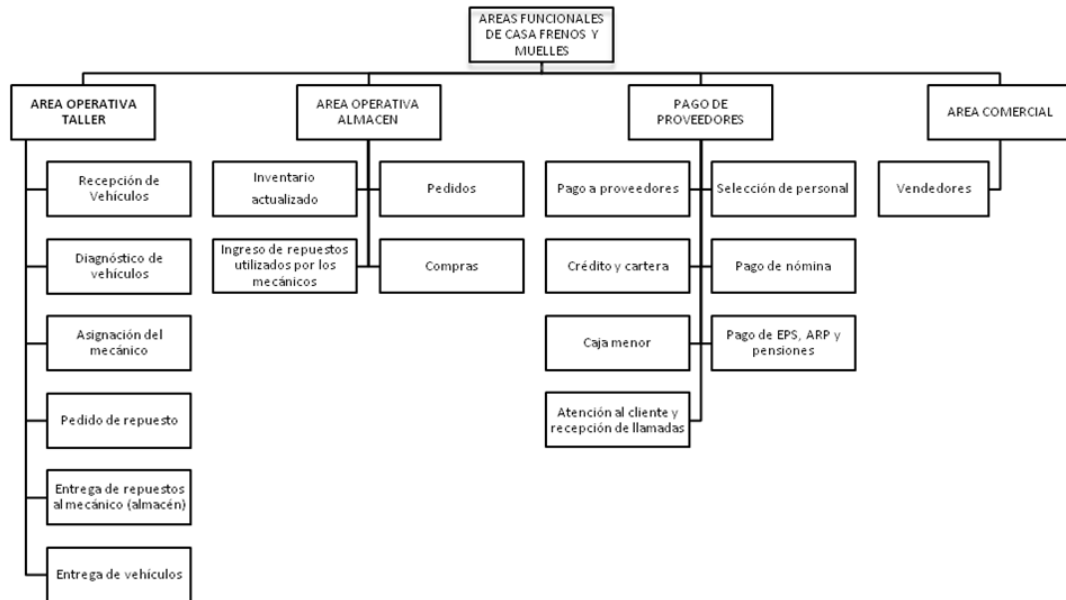
- **MAPA DE PROCESOS.** En este punto el gerente general decide que para la empresa en la proyección actual que tiene establecida es el de determinar los aspectos globales y no el detalle de los procedimientos porque esto ya se había realizado con una asesoría externa a fin de trabajar en el proceso de certificación de punto freno.

Grafico 22. Mapa de procesos



- **ÁREAS FUNCIONALES.** Fue una base para la realización del manual de funciones, debido a que se pudo identificar las funciones esenciales y deberes con más exactitud por parte de cada cargo, el diagrama de procesos logro establecer los conductos regulares que se deben de tener en cuenta para la realización de cualquier servicio que se preste en Casa Frenos y Muelles, ya sea en la parte operativa y/o administrativa.

Gráfico 23. Áreas funcionales



- **MANUAL DE FUNCIONES.** La aplicación y diseño del manual de funciones para Casa Frenos y Muelles fue realizado con el fin de identificar el objeto principal, las competencias, la formación, así como las funciones y responsabilidades esenciales.

A continuación se relacionan algunas de las actividades realizadas para la implementación de este manual de funciones que contribuye a la optimización de la contratación del personal, puesto que el gerente o la persona que sea encargada de realizar los procesos de selección tendrá en cuenta todos y aquellos aspectos que se necesitan para vincular a una persona a ocupar el cargo al cual aspira dentro de la organización, para esto se aplicaron una serie de formatos que facilitaron la recolección de dicha información, debido a que en el momento de iniciar el proceso de sensibilización el personal se encontraba sin motivación alguna.

A continuación se mostrara el manual de funciones asignado de acuerdo al cargo, como resultado de lo propuesto anteriormente.

MANUAL DE FUNCIONES

NOMBRE DEL CARGO: JEFE DE TALLER

Nivel: Operativo

Ubicación: Taller

Jefe inmediato: Director operativo

Educación: Ingeniero Mecánico (**Mecánico Automotriz**)

Experiencia: 3 años

Sexo: Masculino

Edad: De los 25 a 35 Años

Salario: \$1.500.000

FORMACION

Conocimiento técnomecánico automotriz avanzada en equipos de diagnostico para vehículos de carga pesada, experiencia en el mantenimiento preventivo y correctivo en frenos y muelles, manejo de personal, y manejo de inventarios.

COMPETENCIAS

Orientación al servicio

Trabajo en equipo

Responsabilidad

Tolerancia al estrés.

Liderazgo

Análisis de problemas.

Capacidad de decisión

OBJETIVO PRINCIPAL

Dirigir y velar por el óptimo funcionamiento de las aéreas de compras, almacén, ventas y taller de servicio de la empresa Casa Frenos y Muelles.

DESCRIPCION DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESENCIALES

1. Elaboración de un diagnostico minucioso, identificando las fallas que presenta el vehículo.
2. Diligenciar la orden de trabajo de acuerdo a lo que presente el vehículo.
3. Designar el mecánico adecuado, de acuerdo a los servicios que requiera cada vehículo.
4. Analizar y determinar los repuestos requeridos y solicitarlos al almacenista.
5. Realizar un detallado seguimiento de cada proceso realizado dentro del área de taller y reportar las posibles falencias presentadas dentro de dicha área (taller).
6. Es el encargado de ubicar de manera ordenada y rápida los vehículos que lleguen y dirigir el despacho de los repuestos de acuerdo a las necesidades inmediatas que presente cada vehículo (no dejar esperar tanto tiempo a las personas que adquieren sus servicios).
7. Realizar los reportes requeridos tanto de mano de obra como de costos por cada servicio y productos ofrecidos.
8. Solicitar de manera rápida y oportuna la elaboración de la factura o remisión; haciendo una revisión de los repuestos entregados y de los servicios o procesos realizados por los mecánicos en tato cantidad y precios de ventas.
9. Brindar información clara a los clientes acerca de los procesos realizados, los repuestos empleados y recomendaciones técnicas para el buen funcionamiento del vehículo.

MANUAL DE FUNCIONES

NIVEL: Operativo

Ubicación: Taller

NOMBRE DEL CARGO: ALMACENISTA

JEFE INMEDIATO: Director Operativo

Educación: Técnico en mecánica (**Repuestos**)

Experiencia: 2 años

Salario: \$ 1.120.000

Sexo: Masculino

Edad: De 25 a 30 Años

FORMACION

Conocimiento en manejo de repuestos de frenos y suspensiones para carros de carga pesada y particulares, manejo de inventarios, atención al cliente, despacho y recepción de mercancías.

COMPETENCIAS

Tolerancia al estrés

Atención al cliente

Orientación al servicio

OBJETIVO PRINCIPAL

Suministrar el mejor servicio en el manejo del almacén y de todo lo que esté relacionado con los procesos que se lleven a cabo en el interior de este.

DESCRIPCION DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESENCIALES

1. Entrega y recepción de mercancía, en este sentido, el almacenista debe reportar todos los repuestos que salgan del almacén y hacerse responsable de lo que suceda con estos (repuestos).
2. debe llevar un informe escrito por medio de un documento que especifique todo lo que sale del almacén para realizar un posterior inventario.
3. realizar una revisión detallada de los productos que entran al almacén, ya que debe firmar la recepción de ellos y si se presenta algún problema con la mercancía, la responsabilidad recae sobre él.
4. dirigir de manera eficiente el recorrido de los mensajeros, de manera que se realicen los pedidos a tiempo y que se distribuya de manera rápida cada orden que se les da a cada uno.
5. Mantener un buen stock de mercancía en el almacén, realizando pedidos a tiempo con el fin de que esta mercancía esté disponible cuando sea requerida y brindar un buen servicio a los clientes.
6. Digitación de repuestos y mano de obra, esta tarea va ligada a dos documentos llamados ST1 que es la salida de repuestos y ST2 la de la mano de obra, esto se debe hacer después de entregar cada repuesto o del reporte de la mano de obra, para así tener casi lista la factura y la mercancía descargada puntualmente del inventario.

MANUAL DE FUNCIONES

NIVEL: Administrativo

Ubicación: Almacén

NOMBRE DEL CARGO: Cajera facturación

JEFE INMEDIATO: Director Administrativo

Educación: tecnóloga en contabilidad y secretariado

Experiencia: 2 años

Salario: \$ 950.000

Sexo: Femenino

Edad: De los 23 a los 32 Años (Preferiblemente casada)

FORMACION

Conocimiento en servicio al cliente, digitación, manejo de sistemas, y áreas contables experiencia en caja y recomendaciones, uso de pc, amable y sumamente leal y confiable, saber trabajar bajo presión y con un sentido amplio de la disponibilidad

COMPETENCIAS

Tolerancia al estrés

Comunicación escrita

Atención al cliente

Habilidad en el manejo del dinero.

Orientación al servicio

Relaciones interpersonales

OBJETIVO PRINCIPAL

Llevar de manera adecuada las entradas y salidas monetarias de la empresa y un registro organizado del manejo del capital de casa frenos y muelles.

DESCRIPCION DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESENCIALES

1. **Caja Menor:** manejar todos los títulos valores que entren a la empresa ya sean cheques o efectivo incluyendo las ventas de Cencar, realizar cuadros diarios de caja y reembolsos.
2. **Cuadre diario:** elaborar cuadre de caja con todos los ingresos y egresos realizados por dicha caja, dentro de este cuadre deben ir documentos tales como, ventas de contado SCF que son de contado, recibos de caja clasificados entre efectivo y banco. Valor de gastos, compras, vales, avances en efectivo y dinero a entregar.
3. **Reembolsos:** en este documento deben ir relacionados todas las compras de contado, gastos, vales y pagos a proveedores que sean realizados por la caja menor.
4. **Manejo de vales o préstamos:** todo préstamo requerido por cualquier empleado debe de ir autorizado por el señor Carlos h. Gómez.
5. **Facturación:** este proceso es el de revisar la salida de almacén contra las ST1 y St2 para verificar que lo que esté en la salida de almacén sea lo mismo que esta digitado para proceder al cierre de la factura.
6. Dentro de facturación debe digitar las otras de las ventas de Cencar (sucursal), sus respectivas ST1, ST2 y realizar el cierre de las mismas.
7. **Entrega de cuadre:** los cuadros se deben entregar a más tardar al otro día a las 9 AM, junto con el informe de las ventas crédito a la persona encargada.
8. **Recepción:** contestar teléfonos, atender a nuestros clientes y tomar recados cuando alguien no esté o no puedan atender una llamada.

MANUAL DE FUNCIONES

NIVEL: Administrativo

Ubicación: Almacén

NOMBRE DEL CARGO: Directora Administrativa

JEFE INMEDIATO: Gerente General

Educación: Técnico Administrativo

Experiencia: 2 años

Salario: \$ 1.200.000

Sexo: Femenino

Edad: De 23 hasta los 30 Años

FORMACION

Conocimiento en el manejo de documentación administrativa en general y laboral en particular. Manejo de documentación de compras, registro de pedidos, manejo de proveedores, gestión de cobro de cartera y apoyo en el departamento de contabilidad

COMPETENCIAS

Tolerancia al estrés

Integridad

Planificación y Organización

Comunicación oral persuasiva

OBJETIVO PRINCIPAL

Mantener en total orden todo lo relacionado con la parte de compras, autorizaciones crediticias, el cobro y recuperación de cartera, y la puesta al día de pagos realizados a la empresa.

DESCRIPCION DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESENCIALES

1. Brindar autorizaciones con relación a los clientes que deseen obtener los servicios con cuentas a crédito, esto se realiza por medio de los estados de cuenta del cliente en particular.
2. Es el directo responsable de los procesos realizados por el jefe de taller que no son cancelados de manera directa, quien debe pedir previa autorización a esta persona (cartera) con relación a un cliente que desee obtener un crédito.
3. Ingreso de ordenes de trabajo en el sistema, autorización de la venta crédito; analizando cupos y vencimientos. Definiendo el tipo de venta, Crédito, contado, remisión etc.; adjuntando la salida de almacén (control del consecutivo de salida de almacén y o.t.).
4. Cobros: llamar a los clientes de manera cordial, para recordarles que sus cuentas ya están vencidas y verificar si la empresa está en la programación de pagos; estableciendo las personas encargadas de la definición de pago por cada cliente.
5. Recaudos: llamar a los clientes a confirmar que día y a qué hora se debe recoger el pago, teniendo en cuenta que ya habían confirmado la programación. (diligenciar el formato de programación de recaudos)
6. Recibos de caja: efectuar los RC cuando se tenga la información exacta de que facturas le esta cancelando el cliente.
7. Créditos: realización de un estudio que se le hace a un cliente mediante una solicitud diligenciada a la cual se le anexa la documentación solicitada, se llama a confirmar las referencias, (solicitar el aval de covinoc y/o fenal cheque), se le hace un seguimiento y se procede con el gerente a estipular que cupo se le puede dar a dicho cliente, en caso de que tenga buena aceptación.

8. Ordenar las facturas para su respectiva entrega, archivar dichas facturas en la carpeta de cada cliente, junto con sus recibos de caja.
9. Digitar en el sistema que son: ECC compras de contado, ECM compras de mano de obra que van soportadas con las ST2, que son los trabajos efectuados por cada mecánico y ECO que son compras crédito, toda compra

MANUAL DE FUNCIONES

NIVEL: Administrativo

Ubicación: Gerencia

NOMBRE DEL CARGO: Asistente Administrativo

JEFE INMEDIATO: Director Administrativo

Educación: Tecnólogo en Contaduría

Experiencia: 2 años

Salario: 1.190.000

Sexo: Femenino

Edad: De 27 hasta los 37 Años

FORMACION

Conocimiento en impuestos, manejo de activos fijos, diferidos, conciliaciones bancarias, manejo de paquetes contables y office avanzado, manejo de nomina, afiliaciones, pagos parafiscales y documentación contable en general, buena atención al cliente,

COMPETENCIAS

Buena presentación personal.

Buen manejo del lenguaje y de la coordinación de las palabras.

Manejo del tono de voz, es decir, que esta sea cordial y que brinde bienestar al receptor. (Clientes o proveedores).

Manejo de estrés.

OBJETIVO PRINCIPAL

Velar por el adecuado funcionamiento de la parte administrativa o lo relacionado con la parte gerencial

DESCRIPCION DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESENCIALES

1. Todo lo relacionado con prestaciones sociales, nomina, bancos, proveedores, archivo, auditorias, retenciones y digitación de todos y cada uno de los documentos manejados.
2. liquidación de aportes, afiliaciones tanto a empleados como mecánicos, cartas laborales y certificados de ingresos y retenciones.
3. atender llamadas, concretar citas, realizar revisiones previas de documentos y pasar informes de contabilidad oportunamente.
4. Labores de contabilidad; elaboración de comprobantes de egresos, notas contables, interfaces, auditoria y recibido de reembolsos, cuadros de ventas y recaudos con revisión minuciosa y analizado las debidas autorizaciones y controlando los procesos en el programa.(Auditoria y revisión)
5. solicitar y coordinar a tiempo los pagos de los compromisos bancarios, servicios públicos, celulares, arrendamiento, compromisos fiscales pago y/o presentación de retenciones. Industria y comercio renovación de matricula mercantil, cámara de comercio, etc.
6. Control de agenda de la gerencia en la cual se presentará detalladamente las citas o compromisos del representante legal.
7. llevar un control y buen manejo del mismo, revisar contra los extractos y hacer conciliaciones.
8. Realizar conciliaciones de cuentas y manejar la misma cartera que tengan los proveedores (auditorias)

MANUAL DE FUNCIONES

NIVEL: Administrativo

DEPENDENCIA: Gerencia

NOMBRE DEL CARGO: Director Operativo

JEFE INMEDIATO: Gerente General

Educación: Administrador de Empresas

Experiencia: 3 años

Salario: \$ 1.800.000

Sexo: Masculino

Edad: De 25 hasta los 30 Años

FORMACION

Conocimiento en la estandarización de procesos, en la optimización de los recursos y mano de obra, en la planeación estratégica en el momento de solucionar problemas, experiencia en el manejo de personal, comprender sus actitudes, motivaciones y aplicar un liderazgo eficaz.

COMPETENCIAS

Manejo adecuado de personal.

Poder de decisión ante circunstancias emergentes de la empresa.

Dominio de procesos llevados a cabo dentro y fuera de la organización.

Manejo de público.

OBJETIVO PRINCIPAL

Dirigir y supervisar cada proceso llevado en la organización, brindando en esta un funcionamiento óptimo en la prestación de sus servicios.

DESCRIPCION DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESENCIALES

1. Brindar apoyo en todo lo relacionado con la parte estratégica de la empresa, en cuanto al ofrecimiento de productos y servicios.
2. Coordinar los debidos procesos tanto de funcionalidad como de mano de obra.
3. Dar pleno informe de las posibles falencias y requerimientos de la organización.
4. Velar por el buen funcionamiento de la organización, tanto de sus instalaciones principales como de la sucursal.
5. Ayudar en la toma de decisiones relacionadas con el funcionamiento de la organización.
6. Tener en cuenta los pedidos tanto del gerente como del personal.
7. Apoyo en la selección de personal y el reclutamiento de este a la organización.
8. Llevar a cabo un plan de acción que cumpla con las expectativas de la organización (misión-visión)
9. Manejo de comunicación entre empleados.
10. Organización de la empresa en áreas de trabajo o de funcionalidad.
11. Establecer reuniones con la parte contable y solicitar informes parciales de los movimientos de la empresa.

MANUAL DE FUNCIONES

NIVEL: Administrativo

Ubicación: Gerencia

NOMBRE DEL CARGO: Gerente General

Educación: Administrador y/o Ingeniero Industrial

Experiencia: 3 años

Salario: 2.000.000

Sexo: Masculino

Edad: de 25 años en adelante

FORMACION

Conocimientos en administración, planeación estratégica, organizacional y manejo de procesos.

COMPETENCIAS

Manejo adecuado de las herramientas de trabajo,
liderazgo y trabajo bajo presión

Conocimiento de todos los procesos llevados a cabo en esta área de mano
de obra.

Distribución del tiempo empleado para cada proceso

OBJETIVO PRINCIPAL

Realizar secuencialmente una revisión de todas las áreas de la empresa, para mantener la calidad y el estilo que caracteriza a la empresa, a demás representar a la empresa en eventos del gremio

DESCRIPCION DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESENCIALES

1. Coordinar con los jefes de departamento sobre las estrategias necesarias para mantener el equilibrio de la empresa.
2. Realizar mensualmente informes del estado contable y administrativo de la empresa, para el momento de las declaraciones de renta.
3. Coordinar con el departamento de recursos humanos sobre todo lo necesario para que los empleados de la empresa se encuentren con toda su dotación de seguridad industrial.
4. Crear un acercamiento con los empleados para así facilitar y mejorar el clima laboral.
5. Mantener la imagen institucional en las mejores condiciones, para posicionarse más en el mercado de frenos y muelles.

MANUAL DE FUNCIONES

NIVEL: Administrativo

Ubicación: Gerencia

NOMBRE DEL CARGO: Director comercial

JEFE INMEDIATO: Gerente General

Educación: Administrador de Empresas y/o Profesional en Mercadeo

Experiencia: 4 años

Salario: \$ 1.000.000 mas comisiones

Sexo: Masculino

Edad: De 25 hasta los 30 Años

FORMACION

Conocimiento en la elaboración de presupuestos e informes mensuales sobre las ventas, orientación al cumplimiento de los objetivos trazados, buscando resultados operacionales y financieros satisfactorios para la organización.

COMPETENCIAS

Manejo de relaciones públicas.

Dominio en el área de mercadeo y publicidad.

Buena presentación personal.

Manejo adecuado del léxico.

Alto sentido de responsabilidad y cumplimiento.

Habilidad para trabajar bajo presión

OBJETIVO PRINCIPAL

Impulsar de manera profesional los bienes y servicios que ofrece la empresa muelles y frenos y brindar una imagen corporativa de la organización ante el exterior.

DESCRIPCION DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESENCIALES

1. Dar a conocer los diferentes productos y servicios que ofrece la organización.
2. Establecer y crear estrategias de venta que optimicen la distribución de la producción.
3. Contactar posibles clientes potenciales para el beneficio de la organización.
4. Brindar un informe detallado de los prospectos de clientes tanto los que no han confirmado su compra como los que ya realizaron negociaciones formales con la empresa.
5. Realizar un itinerario de visitas a clientes que dé cuenta de su función.
6. Estar constantemente en contacto con la parte gerencial y administrativa para la actualización de productos y servicios.
7. Determinar la contratación de de ventas externas.

MANUAL DE FUNCIONES

NIVEL: operativo

DEPENDENCIA: taller

NOMBRE DEL CARGO: Parte Operativa Mecánicos

JEFE INMEDIATO: Director Operativo

Educación: Cursos de Mecánica Automotriz (SENA)

Experiencia: 10 años

Salario: 500.000 Mas Comisiones por mano de obra y venta de repuestos

Sexo: Masculino

Edad: Indiferente

FORMACION

Conocimiento en frenos y suspensión, con experiencia en el manejo de vehículos pesados y disposición hacia el trabajo

COMPETENCIAS

Manejo adecuado de las herramientas de trabajo.

Conocimiento de todos los procesos llevados a cabo en esta área de mano de obra.

Distribución del tiempo empleado para cada proceso

OBJETIVO PRINCIPAL

Realizar la mano de obra que es en primera instancia lo que distingue a la organización de otras de su mismo ámbito, por lo tanto, la prestación de sus servicios debe reflejarse en su calidad y en su eficacia; siendo esta función de vital importancia para el funcionamiento del sistema organizativo **CFM**

DESCRIPCION DE FUNCIONES, DEBERES Y RESPONSABILIDADES ESENCIALES

1. Freneros:

Reparación de todo lo relacionado con frenos de vehículos, sean estos de carga pesada o particulares.

Revisión de bandas.

Reparación de sistemas de aire

Adaptaciones.

2. Muellers:

Suspensión

Cambios de hojas centrales

Revisión de tensores

Alineación de tráiler

Reparación de cabezotes

Muelles delanteros y traseros

Alineación de la parte delantera

Revisión de terminales

Reparación de amortiguadores

Revisión de splinder

Revisión de ejes centrales.

3. Soldador

4. Remachador

5. Tornero:

Rectifica piezas tanto del motor como del transmisor.

Fabricación de ejes.

Reparación de arañas.

Fabricación de roscas.

NOTA: Cabe aclarar que esta parte operativa realiza sus funciones en común acuerdo con el jefe de taller y el almacenista quien es el que brinda los repuestos necesarios para cada proceso.

11. CONCLUSIONES

La principal problemática que presentó la empresa era el desorden y la falta de orientación hacia un mismo fin, el trabajo en equipo, y el sentido de pertenecía eran nulos para los trabajadores, de acuerdo a lo realizado en este proyecto de pasantía se puede decir que la empresa **CASA FRENOS Y MUELLES** entra en una etapa de crecimiento en el clima laboral y en la organización de procesos, lo cual generará una estabilidad para toda la empresa.

En el diseño y la creación del organigrama, la participación directa del gerente facilitó la jerarquización de los cargos, debido a los aportes realizados, y a la alta experiencia en este tipo de empresas.

Las actividades realizadas para la sensibilización fueron tomadas con agrado por parte de los trabajadores, al la gerencia propiciarse asequible con respecto a los horarios y a la inversión económica, le demostró a los empleados que son parte importante en la empresa, Para todo el personal fue muy placentero y satisfactorio recibir la dotación de uniformes y documentación institucional.

Se concluye que en la elaboración del lineamiento organizacional se permitieron reconocer las habilidades, competencias y conocimientos de cada trabajador, lo anterior facilitó la organización de la descripción de cada cargo.

12. RECOMENDACIONES

A continuación se relacionan algunas de las recomendaciones más importantes en la ejecución de este proyecto de pasantía:

El Realizar este tipo de estudios en una empresa facilita al mejoramiento continuo de todos los procesos de la empresa.

A la empresa **CASA FRENOS Y MUELLES** se le recomienda la implementación del manual de funciones propuesto continuar el procedimiento llevado a cabo cuando se generen nuevos cargos o modificaciones a los actuales.

Continuar Implementando nuevos talleres y/o actividades motivacionales que permitan a los empleados su participación en el mejoramiento y funcionamiento de la compañía.

BIBLIOGRAFIA

BELTRÁN PARDO, Luís Carlos profesor, Auditoria en entidades de salud control interno y control de gestión, [en línea] Universidad Nacional sede Bogotá 1997[consultado 20 de marzo de 2008]. [Disponible en Internet]: www.virtual.unal.edu.co/cursos

CHIAVENATO, Idalberto, La introducción a la teoría de la administración, 7 ed, Italia: Mc Graw Hill, 1992 478p

DUCCI María Angélica, “El enfoque de competencia laboral en la perspectiva internacional, [en línea] Seminario 1 internacional en Guanajuato, México 1996 [consultado 15 de marzo de 2008] [Disponible en internet]: www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/competen/index.htm - 29k

ESCANDÓN VILCHIS, Ángel Antonio, “Aplique estándares en su empresa” Conceptos y herramientas de administración, [en línea] Gerencia y Negocios en HispanoAmerica, Colombia 2001 [consultado 20 de marzo de 2008] [Disponible en Internet]: http://www.gestiopolis.com/canales7/eco/Capital/69-estandares_organizacionales-dentro-de-su-empresa.ht

Informe de gestión sobre La importancia del Capital Humano en las Organizaciones, [en línea]. Santiago de Cali: © Área de Recursos Humanos 2007 [consultado 24 de marzo de 2008]. [Disponible en Internet]: www.arearh.com .

Listado de competencias para evaluar en candidatos y empleados, reclutamiento y selección 09 / la enciclopedia libre [en línea] Florida, GESTIOPOLIS: 2002 [Disponible en Internet] www.uch.edu.ar/rrhh

RODRÍGUEZ TRUJILLO, Nelson, Ph.D. Selección efectiva de personal basada en competencias,[en línea] Universidad Central de Venezuela PsicoConsult C.A. XXVII Congreso Interamericano de Psicología Caracas Venezuela, 1999 [consultado 01 Abril de 2008] [Disponible en Internet]: www.abacolombia.org.co/postnuke/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=135

VAN DALEN, Deobold B. y Meyer, William J. Síntesis de "Estrategia de la investigación descriptiva" Manual de técnica de la investigación educacional [en línea] Artículos de un Lenguaje a otro Entendimiento Colombia 2001[consultado 01 febrero de 2008] [Disponible en Internet]
noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php

VARGAS MUÑOZ, Nelson Rafael, Administración moderna de sueldos y salarios, (un enfoque práctico), 6 ed, Bogotá: Mc Graw Hill, 1994 73p

ANEXOS A

Anexo 1. Artículos Bases

13.1 Motivación de los empleados: La Motivación es el proceso que origina, estimula y dirige voluntariamente los comportamientos hacia la realización de objetivos. Es el motor pequeño que echa andar al motor grande en cualquier empresa o institución pública y privada.

"Dar al trabajador las oportunidades para desarrollar su capacidad y potencialidades, en bien de él mismo y de la organización". Para lograr la mejor forma de inducir, motivar, dirigir y coordinar al personal, deben tenerse en cuenta la complejidad de necesidades materiales y espirituales comunes a todos los hombres; por lo tanto, el papel que tiene la función administrativa en nuestro tiempo y para siempre, está íntimamente mancomunada con el mejoramiento social de la humanidad. Uno de los mayores bienes de las organizaciones es el nuevo trabajador debidamente inducido, por lo que es muy importante la forma en que se le inicia; un buen principio significa un mínimo de tiempo invertido y un incalculable porcentaje de interés a futuro.

Un buen principio no solo aumenta la productividad sino que aumenta la eficiencia y reduce las sustituciones de personal. El hombre manifiesta una conducta positiva cuando le produce satisfacción ejecutar una labor determinada y relacionada con otros beneficios que obtiene en el medio ambiente de trabajo. Como repercusión negativa se presenta la frustración, que afecta su estado psicológico y se origina cuándo el trabajo se realiza como algo obligatorio, sin tener satisfacción alguna, o por situaciones de rechazo en el medio ambiente de trabajo.

Al final, lo psicológico determina la conducta positiva o negativa, del individuo hacia el trabajo, al jefe, los compañeros y la organización. Hubo una época en que se creía que la única manera de conseguir que el trabajador hiciera un esfuerzo adicional era pagándole más, otorgándole mayores prestaciones y si eso no daba resultado, amenazándole con el despido. En la actualidad, la administración sabe que ni más dinero, ni más beneficios marginales dan por resultado ineludible una mayor productividad. Tampoco la consigue amenazando con el despido.

En nuestros días, un número cada vez mayor de organizaciones llegan a la conclusión de que la forma más segura de obtener la colaboración plena del trabajador es motivándolo, satisfaciendo sus necesidades psicológicas.

Si toda conducta está provocada por algún factor, no puede pensarse que esta surja de la nada; siempre encontramos algún móvil, algún motivo detrás de ella; así pues, la motivación de personal es todo aquello que lleva hacia o que emerge de la conducta de los individuos; cabe preguntarse porque es importante el estudio de la motivación para la organización?.

Evidentemente éstas están compuestas por diversos factores, encontrándose entre ellos como elemento de gran valor el hombre, por lo que es indispensable conocer los mecanismos que mueven la acción humana; esto constituye un aspecto de vital importancia porque de dicha manera el administrador puede actuar coordinando estos mecanismos a fin de que su organización funcione adecuadamente y los miembros de esta se sientan más satisfecho.

La motivación solo es posible cuando el trabajador está contento, de nada sirve el intercambio de regalos navideños si las condiciones de trabajo carecen de seguridad; por esto, antes de iniciar un programa motivacional es necesario asegurarse que hay pleno conocimiento de las áreas de insatisfacción. Las causas son muy variadas de una organización a otra.

- **Valores Humanos:** Para hablar sobre el tema de valores humanos es muy importante enfocar desde la perspectiva de tres dimensiones: Desde el punto de vista filosófico, desde el punto de vista de las comunicaciones, y desde el punto de vista de nuevas tecnologías. Por otro lado, es imprescindible enfocar socialmente e individualmente. La sociedad actualmente tiene serios problemas de conducta, y las personas que pertenecemos a una sociedad en países subdesarrollados tenemos una característica que permita identificarnos con facilidad; como es lógico no es posible estandarizar los parámetros que rigen nuestra conducta; sin embargo, es posible enderezar nuestra conducta. Construyendo parámetros ideales que encaminen nuestros actos al bien común. Individuales que permitan tomar acción para una educación masiva acerca de los Valores Humanos, que coadyuve optimizar las relaciones humanas para el logro de una mejor vida social dentro del respeto mutuo entre las instituciones, empresas, así como los profesionales de diferentes especialidades que prestan sus servicios como integrantes de una sociedad, deban hacerlo con moral y honestidad.

- **La Dimensión Filosófica de los Valores.** Tocando a grandes rasgos la ética y la moral, aquella parte de la filosofía llamada práctica, destinada al estudio teórico de las acciones morales. Como disciplina independiente separada del estudio de la naturaleza por Aristóteles, cuya obra más famosa, Ética Nicomaquea, abarcó un conjunto de temas que excedían en mucho el restringido campo de la moralidad. En efecto, responde a la problemática inaugurada por Sócrates y Platón, que consistiría en lo siguiente: ¿De qué manera es necesario que un hombre viva su vida? , para dar respuesta a esta pregunta, no es necesario analizar todos los principios generales, sino reflexionar personalmente sobre la escala de valores en

relación a la propia vida individual como integrante de una sociedad, y de una familia.

La Ética como disciplina filosófica o científica, es una disciplina autónoma, que tiene por finalidad la construcción metódica de la estructura argumentativa o práctica nacional de la moralidad, entendiéndose en este campo, las obligaciones incondicionales que forman el ámbito de la acción social y política. Finalmente, estudio y análisis de los hechos reales, esto es existenciales históricas, culturales, sociales y políticas, donde se aplican la moral universal, especialmente en el mundo de la fe católica y Latinoamericano, el hombre o sujeto moral es formado mediante la educación religiosa, cultural, y en general en conocimientos históricos, los que impriman una IDENTIDAD CON VALORES HUMANOS que constituye su real naturaleza “La Moral, de la que no debe apartarse el hombre en toda su vida terrenal».

- **La Comunicación Social y los Valores Humanos** La Comunicación como dice el Diccionario de Lengua Española, es un conjunto de técnicas que permiten la difusión masiva de mensajes escritos, orales, audiovisuales, a una audiencia numerosa y heterogénea y correos, teléfonos, fax, televisión, periódicos, revistas, Internet, a los cuales tiene acceso un público diverso: Niños, hombres, mujeres, ancianos de diferentes estratos sociales y de educación. Las comunicaciones masivas, tratándose de seres humanos con inteligencia, voluntad, libertad y razonamiento deben tomar muy en cuenta la moral para transmitir en forma positiva constructiva y formativa que permitan alcanzar el objetivo de cada país de cualquier parte del mundo una comunicación humana y cristiana, usando el vocabulario imágenes y la escritura, sin olvidar que va dirigido al hombre como persona con cuerpo, alma, espíritu que merece todo respeto y ayuda en su formación como ciudadano integrante de una familia, y de una sociedad

- **La Tecnología Moderna y los Valores Humanos.** Las tecnologías modernas, son los medios materiales y organizaciones estructurales que sirven para aplicar los recientes descubrimientos científicos. Son un conjunto de instrumentos y de medios que se aplican en los procesos de diferentes ramas de la industria del sector productivo de bienes y servicios. Uno de los instrumentos que han revolucionado la producción y distribución de bienes y servicios son las Importadoras Electrónicas a través de su dispositivo el Ship de Silicio.

El uso actual de Páginas Web y Correo Electrónico, Internet, abarcan millones de usuarios que navegan en el Internet noche y día para bajar una serie de informaciones de diversa naturaleza, razón fundamental para los autores que publican, cultura, imágenes, publicidad, marketing, etc., por tanto, es necesario se sujete a los principios morales, debido a que los usuarios son niños, adultos de diferentes niveles de cultura que hacen uso de dichas informaciones para su vida laboral, familiar, y social y política.

Luego de este preámbulo, analicemos un poco sobre los valores humanos propiamente dichos a la luz de la cultura general y la doctrina cristiana.

- **LOS VALORES HUMANOS.**

- 1) Objeto.
- 2) Conciencia moral.
- 3) El deber.
- 4) La responsabilidad.
- 5) La justicia y caridad.
- 6) El valor y la vida doméstica.
- 7) El valor y la vida económica.
- 8) El valor y la vida política.
- 9) Valor humano de la perspectiva cristiana.
- 10) La Libertad y el Pecado.

- **Objeto** El valor moral, es el estudio de hechos relativos a la conducta humana, hechos del hombre que podemos llegar a conocer, mediante la OBSERVACIÓN INDIVIDUAL, o por la observación objetiva de los grupos Sociales. En este caso, la observación del comportamiento de la vida social e individual del Perú. El situarnos objetivamente y considerar las reglas obligatorias de la conducta tal como existe en diferentes grupos sociales y estudiar las costumbres, como por ejemplo, grupos sociales de la Costa, la Sierra y el Norte del país, tienen sus propias características de modus vivendi; en ellas existen relativas al matrimonio, o la muerte, los contratos, las instituciones, las prácticas, las reglas, las ideas concernientes a la justicia, a la responsabilidad, al respecto a la vida humana, a los deberes domésticos, profesionales, cívicos, etc., hechos sociales que constituyen lo que se denomina las COSTUMBRES. En tal sentido, puede hablarse de la moral de los habitantes del Centro, Costa y Norte, etc. Se afirma con bastante frecuencia que la Conciencia basta para darnos a conocer y hacernos AMAR EL BIEN.

Si todas las conciencias están de acuerdo y conocemos las reglas que dos de ellas admiten, es posible OBRAR COMO hombre honesto y hasta como héroe, sin haber reflexionado sobre la Moral. La verdadera moral, decía "Pascal, se ríe de la moral». Entre todos los moralistas, quizá sea Kant el que con mayor claridad ha expresado ese carácter ideal de la moral: quizá nunca ha podido ser realizado en el mundo un acto verdaderamente moral, es decir, inspirado por el puro respeto del Deber.

En consecuencia, debe edificarse el ideal moral por el solo medio del razonamiento.

- **La Conciencia Moral.** La conciencia moral, entendemos como un conjunto muy complejo de tendencias de sentimientos de ideas, etc. en el que debe intentarse discriminar lo que hay de innato y lo que hay de adquirido. Valor de la Conciencia Moral ¿Qué valor atribuir a esa norma de obediencia a la conciencia que muchos moralistas consideran fundamental? La vida en sociedad para nosotros es la condición indispensable para nuestro desenvolvimiento y reconocemos lo bien fundado de esas reglas, universalmente válidas, que nos invitan a contribuir al bien de todos los hombres. Sin embargo, si debemos obedecer a nuestra CONCIENCIA, es a una conciencia que debemos perfeccionar por la REFLEXIÓN, considerándola un medio de contribuir el bienestar de la Sociedad, que es del deber moral, y verdadero del bien individual del hombre.

- **El Deber.** El deber, es el sentimiento de la obligación que nos hace conocer y apreciar determinado ideal de conducta del hombre dentro de la sociedad e individualmente. A primera vista el deber conlleva la responsabilidad del individuo autor del acto. La Sociedad por sus leyes, impone o prohíbe realizar determinados actos, pero deja al hombre en libertad respecto de otros. Por ejemplo, hay personas que no cometen adulterio, ni hurtan, no porque teman la sanción de la opinión pública y de los tribunales, sino porque se impone así mismo esa prohibición. Así el sentimiento del deber es inseparable de otra noción. Según Kant, el concepto fundamental del deber se deduce de la naturaleza misma del ser razonable. En conclusión, en nuestros días, mucha gente se deja modelar pasivamente por las costumbres reinantes aceptando, sin examen, las reglas impuestas por el medio social.

El hombre según los principios de moral se forja conscientemente una conciencia, se impone asimismo, ciertas reglas que él ha juzgado buenas. Indudablemente, no fabrica él esas reglas totalmente, sino que es la sociedad la que plantea ciertos imperativos, que el hombre se dedica a comprender o a justificar o a modificar. Finalmente el Deber, es un Valor Humano, que aplicándose a la vida actual del hombre debería producir beneficios para él y servir de modelo para las futuras generaciones.

- **La Responsabilidad.** El hombre reflexiona y dice, soy responsable ante mi conciencia, tiene en si mismo el sentimiento de tal acción que depende de la voluntad y que al realizarla, merece un gozo o remordimiento. La responsabilidad social, por el contrario, es la responsabilidad ante la Sociedad, ante la Ley: La ley determina las condiciones por las cuales un individuo será considerado el verdadero autor de ciertos actos. Si estos actos son buenos merecerá un premio, si son malos, será sancionado por la Sociedad y sus leyes. En conclusión la responsabilidad, es un Valor, que conduce al premio o castigo, según sus actos del hombre.

- **Justicia y Caridad.** La justicia consiste en reconocer y en respetar los derechos de todos; la caridad es desear y hacer a otros un bien (Ej.: La Solidaridad en caso de sismos, terremotos, inundaciones, etc.) La justicia impone deberes estrictos es decir, exigibles por las leyes; la caridad prescribe deberes amplios, que corresponden a derechos ideales que la ley no garantiza, y tiene su fundamento en las tendencias altruistas. Ser justo es obrar con respecto a otro, de manera proporcionada a sus méritos.

Ser caritativo es darle más de lo que él merece, concederle, en suma un favor. Pero el favor puede, a veces, ser injusto, especialmente cuando lesiona otros intereses: inclinar a la piedad, cuando se trata por ejemplo de un criminal, ¿no es acaso mostrarse injusto para con la sociedad que tiene derecho a la protección de los jueces? En caso de conflicto entre la justicia y la caridad, cuál de ellas sacrificar? Veamos por otra parte, que la justicia es una actitud inspirada por la razón, mientras que el acto CARITATIVO, es sobre todo, tendencia de corazón, de sentimiento y, por tanto, susceptible de impulsos irreflexivos, de desviaciones. Pero ya sabemos que, para el hombre que reflexiona, el motivo esencial de la conducta es el sentimiento nacional del DEBER. En la escala de valores morales, creemos que la justicia ocupa lugar superior al de la caridad. Esto quiere decir que debe suprimirse completamente la segunda, en provecho de la primera...Ciertamente no; y hasta puede admitirse que la caridad temple y dulcifica en muchas ocasiones, la justicia fría y rigurosa. Caridad significa, etimológicamente “AMOR” y representa un sentimiento que no podría legítimamente desterrarse, pero a condición de que se mantenga en los límites de la razón NO OBRE en detrimento de la justicia.

- **El Valor y la Vida Doméstica.** La familia, es un conjunto de personas que provienen de una misma sangre, de un mismo linaje de una misma casa, especialmente, el padre, la madre y los hijos. La evolución de la familia parece ser regida por una gran ley: La concentración; el grupo familiar no comprende generalmente más que los padres y los hijos. Paralelamente a esa variación del número de personas que componen una familia, se realiza una transformación en cuanto al papel desempeñado por la familia; de entre las diversas funciones, RELIGIOSA, JURÍDICA, ECONÓMICA, PEDAGÓGICA que la familia llenaba primitivamente la sociedad doméstica apenas ha conservado, aparte de la procreación que su papel esencial, más que una tarea educativa. La familia incumbe en parte, el DEBER de dirigir el desarrollo del niño, de sacar el mayor provecho posible de sus dones para su propia felicidad y de la Sociedad.

Como consecuencia de la evolución, la familia ha venido a ser una sociedad restringida, fundada, en gran parte, sobre el afecto ¿Cuál debe ser su organización interna para que estén asegurados existencia y su papel, al mismo tiempo que la felicidad de cada uno de sus miembros? Antiguamente en la familia, la autoridad del Jefe de familia era ABSOLUTA: Los hijos eran de propiedad del

padre, quien tenía sobre ellos, así como también sobre la madre, derecho de vida y muerte.

Bajo el régimen feudal, sacrificaba la igualdad de los hijos al interés de casta: al mayor de los hijos pasaban el nombre, la dignidad y la fortuna del padre. Actualmente, se hallan en presencia dos tendencias contrarias: Una, tradicionalista que defiende el principio de la autoridad marital y paternal, y condena el Divorcio; otra opuesta a aquella, tendencia estrictamente individualista, aspira a la igualdad absoluta de los dos Esposos en la sociedad conyugal y considera el matrimonio como una Unión Libre, libremente aceptada y también libremente anulable. Aparte, la opinión que cada uno pueda tener, hay que reconocer que la tendencia, y que los derechos y los deberes de dos esposos se consideran cada vez más, a pesar de la Ley, iguales. Por otra parte, la autoridad paterna está limitada en relación a determinados deberes; los hijos son seres humanos y, como tales deben ser respetados hasta por sus propios padres, no siendo el papel de éstos el mantenerlos en TUTELA indefinidamente, sino prepararlos para su papel de hombres libres útiles a la Sociedad.

Asimismo, el exigir la familia de sus miembros un intercambio constante de servicios que se prestan frecuentemente con gusto, a causa del mutuo afecto, la familia es como repetidamente se ha dicho, una escuela de virtudes personales y sociales. La familia constituye, especialmente para el niño, un primer aprendizaje de la vida. En consecuencia, todo padre y madre de familia tienen una tremenda responsabilidad de formar a sus hijos con valores humanos en forma integral para la felicidad de la misma familia y de la sociedad donde viven.

- **El Valor y la Vida Económica.** La vida económica, es el conjunto de actividades de una colectividad humana relativa a la producción y consumo de las riquezas en forma racional. La economía política es el estudio positivo de las relaciones de los hombres que viven en sociedad, en tanto que esas relaciones tiendan a la satisfacción de sus necesidades materiales. Actualmente, vivimos en la era de la globalización de la economía, es decir las empresas, instituciones de producción, distribución y consumo, entran a formar alianzas estratégicas para la oferta y la demanda de los bienes y servicios disputando el posicionamiento del mercado; existe una competencia agresiva. Dentro de estas relaciones económicas y financieras, hoy más .que nunca la sociedad peruana necesita armarse con los valores éticos y morales a fin de no. caer en el abuso de los menos favorecidos, afectados por los problemas del país (Rescisión, desempleo y déficit de la Caja Fiscal, etc.)

- **El Valor y la Vida Política.** Política, es un conjunto de prácticas, hechos, instituciones y determinaciones del gobierno de un Estado o de una Sociedad. Modo de ejercer la autoridad en un Estado o una sociedad. El Estado, es la nación considerada como cuerpo político, administrativo y jurídico. Resucitando la teoría

de Rousseau en su Contrato Social, muchos pensadores sostienen que el verdadero fundamento del Estado es un contrato establecido libremente por todos los ciudadanos de donde concluyen que la ley tiene su fundamento en un acuerdo de los voluntarios individuales, movidos por la preocupación del bien general.

Pero tal concepción es históricamente insostenible, ya que como es sabido, la sociedad es un hecho fundamental, la condición misma de la vida del individuo, y que no existen hombres sin sociedad. Sin embargo; la Sociedad no constituye un Estado, hasta el momento que la soberanía se centraliza en determinadas instituciones y posee órganos propios, en que el grupo humano se presenta como forma organizada de la voluntad de vivir en colectividad. La idea de que el principio de toda soberanía reside en la totalidad del grupo cuya voluntad la ley no hace sino expresar en nuestras modernas, democracias que reposan sobre una base común. El gobierno democrático, es decir, el gobierno en el que participa el pueblo entero a través de elecciones y luego de elegido tiene el deber de respetar, y asegurar la igualdad de todos : igualdad política, es decir, admisión de todos a todas las dignidades, cargos y empleos públicos, según su capacidad (Declaración de los derechos del hombre y del ciudadano) y goce de los mismos derechos civiles; y por último, la igualdad económica, que no es otra que la consecuencia y la condición indispensable de la igualdad política.

En conclusión el Valor en la Vida Política, está dado por los principios morales éticos y respeto a la persona humana. La Constitución Política del Perú, afirma en su: **Art. 1ro:** La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y el Estado»; **Art. 2do:** Toda persona tiene derecho: A la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física, y su libre desarrollo y bienestar.

El concebido es sujeto de derecho en todo cuanto le favorece; a la igualdad ante la Ley; a la libertad de conciencia y de Religión, a las libertades de información, opinión, expresión y difusión del pensamiento, a solicitar sin expresión de causa la información que requiere ya recibirla de cualquier entidad, etc.; tiene derecho al honor ya la buena reputación, a la inviolabilidad del domicilio, etc.

Como podemos apreciar la Carta Magna del Perú, contiene derechos y obligaciones de la persona y de la Sociedad, del Estado y la Nación, del Régimen Económico, la estructura del Estado, Garantías Constitucionales y de la reforma de la Constitución.

Todo ser humano debe conocer la Constitución Política y leyes de su país para ejercer sus derechos y obligaciones y vivir dentro de los Derechos y Valores Humanos.

- **Valor Humano desde la Perspectiva Cristiana.** Dios ha creado el hombre racional confiriéndole la dignidad de una persona dotada de la iniciativa y del

dominio de sus actos. Quiso Dios dejar al hombre en manos de su propia decisión de modo que busque a su creador sin coacciones y adhiriéndose a EL, llegue libremente a la plena y feliz perfección».

San Ireneo, dice: El hombre es racional y por ello semejante a Dios; fue creado libre y dueño de sus actos. La libertad es el poder radicado en la razón y en la voluntad de obrar o no obrar, de hacer esto o aquello, de ejecutar así por sí mismo acciones deliberadas. La libertad se ejercita en las relaciones entre los seres humanos. Toda persona humana, creada a imagen de Dios, tiene el derecho natural de ser reconocida como un ser libre y responsable. Todo hombre debe prestar a cada cual el respeto al que éste tiene derecho. El derecho al ejercicio de la libertad es una exigencia inseparable de la dignidad de la persona humana, especialmente en materia MORAL y RELIGIOSA. Este derecho debe ser reconocido y protegido civilmente dentro de los límites del bien común y del orden público.

- **La Libertad y el Pecado** La libertad del hombre es finita y falible. De hecho el hombre erró. Libremente pecó al rechazar el proyecto del amor de Dios, se engañó asimismo y se hizo esclavo del pecado. Esta primera alienación engendró una multitud de alienaciones. La historia de la humanidad desde sus orígenes, atestigua desgracias y opresiones nacidas del corazón del hombre a consecuencia de un mal uso de la libertad. Gracias a la gloriosa cruz de Nuestro Señor Jesucristo, que obtuvo la salvación para todos los hombres nos rescató del pecado que nos tenía sometidos a Esclavitud. Para ser libres nos libertó Cristo. En el participamos.

De la Verdad que nos hace libres. El Espíritu Santo nos ha sido dado y como enseña el apóstol, donde está el Espíritu Santo, allí está la libertad. Ya desde ahora nos glorificamos de la libertad de los hijos de Dios. En conclusión, descubramos nuestros valores humanos y cristianos y practiquemos todos los días de nuestras vidas para ser felices en este mundo y conquistar la vida eterna en la mansión del Padre Celestial, y practicar las siguientes virtudes: Serenidad. Sé tranquilo.

Para concluir con la pincelada de los Valores Humanos también es muy saludable recordar las virtudes que una persona sabia debe practicar para ser feliz:

- **Paz espiritua**1.Lo contrario de la paz es la violencia, explosión de cólera. Sé tranquilo en tu interior, deja que esa paz y esa alegría interior se reflejen en tu rostro, un semblante sereno, pacífico, sonriente y no muestra ninguna emoción violenta, es como una superficie de un lago en calma. Jesús dice: Felices los que tienen el Espíritu del pobre, porque de ellos es el Reino de los Cielos». (Mt. 5,3)